

MYYN TIRESKONTRAN KÄYTTÖ PANKISSA

Case: Oma Säästöpankki Oyj

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Syksy 2016
Sara Hauhia

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HAUHIA, SARA:

Myyntireskontran käyttö pankissa
Case: Oma Säästöpankki Oyj

Taloushallinnon opinnäytetyö,

44 sivua, 2 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena oli laatia toimintakuvaus myyntireskontran käytöstä Oma Säästöpankissa. Oma Säästöpankki Oyj on Suomen suurin säästöpankki, joka toimii jo kahdeksassa maakunnassa 45 konttorin voimin tavoitteenaan tarjota paikkakunnan parasta ja ihmisläheistä palvelua. Myyntireskontran käyttö osana myyntilaskutusta on vasta viime vuosina lisääntynyt toimintatapa case-yrityksessä, joten toimintakuvausta tai muuta käytännön materiaalia siitä ei ollut vielä jäsentynyt.

Teoreettista viitekehystä käsitellään kahdessa pääluvussa. Ensimmäisessä luvussa käydään läpi pankkitoimintaa yleisesti sekä pohditaan sen kannattavuutta tänä päivänä. Toinen puoli teoriasta koostuu myyntilaskutusprosessista ja sen kuvauksesta aina laskun muodostamisesta perintään. Teoriaosuudesta työ ohjautuu tutkimusosuuteen, jossa nämä teoriat yhdistyvät tutkittavaksi aihealueeksi case-yrityksessä.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelminä toimivat havainnointi sekä teemahaastattelut yhdessä toisiaan täydentäen. Havainnointi tapahtui käytännön toimintaa sivusta seuraamalla, kun taas haastatteluissa selvitettiin myyntireskontran käytön taustoja ja tulevaisuutta avoimen keskustelun ja valmiiden kysymysten kautta. Haastateltavina toimi niin taloushallinnon ja hallinnon henkilöstöä kuin lakimiehiä.

Haastatteluiden sekä havainnoinnin myötä ilmeni, että myyntilaskutus Oma Säästöpankissa on melko hajanainen kokonaisuus muun taloushallinnon ohella. Myyntilaskutus jakautuu kolmeen alueeseen: palvelumaksuihin, lakipalveluihin sekä muihin satunnaisiin laskutuksiin. Osa myyntilaskutuksesta tapahtuu automaattisesti tai manuaalisesti ilman myyntireskontraa, mutta osassa taas myyntireskontraa käytetään.

Tutkimuksen myötä oli selvää, että toimintatavat myyntilaskutuksen osalta kaipaavat yhtenäistämistä. Yhtenäistäminen tarkoittaisi käytännössä sitä, että kaikki myyntilaskutus pystyttäisiin hoitamaan saman järjestelmän avulla. Tällainen toimintatapojen muutos edellyttäisi kuitenkin nykyistä enemmän resursseja. Laaditun toimintakuvauksen tarkoituksena on kuitenkin olla apuna mahdollisessa muutoksessa tulevaisuudessa.

Asiasanat: sähköinen taloushallinto, laskutus, myyntireskontra, ohjelmisto

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business studies

HAUHIA, SARA

Using a sales ledger at bank
Case: Oma Säästöpankki Oyj

Bachelor's Thesis in
Financial Management

44 pages, 2 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

The main goal of the thesis was to formulate a description for using a sales ledger at Oma Säästöpankki. Oma Säästöpankki is the largest savings bank in Finland with 45 branches. Its main goal is to offer the most people-centric customer service. Using a sales ledger was only a small part of invoicing in the case-company, so no use description or any other material existed.

The theoretical background of the study is presented first. First, theoretical part describes the current situation in banking. This part also includes a description of banking services and pricing. The second part of the theoretical section discusses the invoicing process. The thesis then proceeds to its empirical part in which these two topics are linked to each other.

The thesis was carried out as a qualitative study. The research data was mainly gathered through interviews but also through observation at the case company. The main aim was to become familiar with the bank's sales ledger through a list of questions and by observing its use. The interviewees included one financial administration specialist, two lawyers and two people from the company's management.

The study indicates that invoicing in the case company is a somewhat fragmented process. There are three types of services that need to be invoiced: basic banking services, legal services and other occasional services. One part of invoicing is done manually, part automatically and one part by using the sales ledger. This depends on the type of service being invoiced.

To conclude, it is clear that invoicing at the case company should be standardized between the services. That is, all invoicing should be done using the same system. However, resources do not currently allow such changes. The thesis might still be useful in the future when the changes become topical.

Keywords: financial administration, invoicing, sales ledger, software

SISÄLLYS

1.1	Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	2
1.2	Tutkimusmenetelmät	3
1.3	Opinnäytetyön rakenne	4
2	PANKKITOIMINTA	6
2.1	Pankkipalvelut	6
2.1.1	Maksamisen palvelut	6
2.1.2	Säästäminen ja sijoittaminen	8
2.1.3	Luotonanto	10
2.2	Palveluiden hinnoittelu	12
2.3	Tulonmuodostus	13
3	MYYNTELASKUTUSPROSESSI	15
3.1	Sähköinen myyntilaskutus	16
3.1.1	Myyntilaskun muodostuminen	16
3.1.2	Laskun lähetys	17
3.1.3	Myyntireskontra	18
3.1.4	Perintä ja arkistointi	19
4	CASE: MYYNTELASKUTUSPROSESSIN KÄYTTÖ OMA SÄÄSTÖPANKKI OYJ: SSÄ	21
4.1	Tutkimuksen toteuttaminen	22
4.2	Myyntilaskutus	23
4.2.1	Pankkipalvelut	24
4.2.2	Lakipalvelut	25
4.2.3	Muut sekalaiset laskutukset	25
4.3	Myyntireskontra	27
4.4	Johtopäätökset	35
4.5	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	36
5	YHTEENVETO	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	44

LYHENNELUETTELO

SEPA

Eli yhtenäinen euromaksualue, on 27 EU-maan sekä Islannin, Liechtensteinin, Monacon, Norjan ja Sveitsin muodostama alue, jossa sekä pankkien että asiakkaiden on mahdollista käyttää yhtenäisiä järjestelmiä kaikkien euromääräisten maksujen hoitamiseen niin maan sisällä kuin toiseen SEPA-alueen maahan. Maksuissa ovat käytössä SEPA-standardit sekä kansainvälinen tilinumeromuoto entisten kansallisten muotojen sijaan. (Yrittäjät 2013.)

IBAN

IBAN-tilinumero eli International Bank Account Number on kansallisen tilinumeron kansainvälinen muoto. Rajat ylittävissä maksuissa edellytetään IBAN-tilinumeroa yhdessä pankin tunnistetiedon kanssa. (Yrittäjät 2013.)

BIC

BIC-koodi eli Bank Identifier Number on pankin tunnistetieto. Tunnistetieto on kirjainyhdistelmä, joka koostuu maatunnuksesta sekä pankin tunnuksesta. IBAN-tilinumeron ohella myös tunnistetietoa tarvitaan SEPA-maksuissa. (Yrittäjät 2013.)

EMV-Siru

EMV on kansainvälisten luottokorttiyhtiöiden kehittämä standardi, joka korvasi ennen käytössä olleet magneettijuova-pohjaiset huomattavasti turvatomammat maksukortit sirullisilla maksukorteilla. (Computer Program Unit 2005.)

EDI

EDI eli Electronic Data Interchange tarkoittaa sähköistä tiedonsiirtoa, jossa lähettäjän muodostama tieto välitetään sähköisenä tietovirtana niin, että tietovirta purkautuu automaattisesti vastaanottajan tietojärjestelmässä (Opus Capita 2016.) Toisin sanoen EDI-laskutuksessa kahden yrityksen väliset hankinta-sanomat ovat sähköistetty ja automatisoitu molempien

osapuolien järjestelmissä. Hankinta-sanomilla tarkoitetaan esimerkiksi tarjouspyyntö- tai tilaussanomia. (Tieke 2016a.) EDI-laskutuksen katsotaan olevan verkkolaskutuksen edeltäjä (Opus Capita 2016.)

1 JOHDANTO

Nykyisellä matalalla korkotasolla on edistävä vaikutus euroalueen talouskasvuun, mutta vähittäispankkeja se koettelee. Suomessa korkotason laskulla on ollut nopea ja voimakas vaikutus asiakkaiden saamiin ja maksemiin korkoihin suhteessa muuhun euroalueeseen. Syynä tähän on Suomen pankkien käyttämät euribor- ja pankkien omat viitekorot, joihin valtaosa yritysten ja yksityisten henkilöiden lainoista on sidottu. (Putkuri & Savolainen 2016.) Pankit reagoivat yleisen korkotason muutoksiin pienellä viiveellä, joka tarkoittaa sitä, että esimerkiksi korkotason laskiessa pankit päättävät prime-koron muutoksesta vasta kuukauden tai jopa vuoden päästä. (Asuntolaina.org 2016.)

Korkotason madaltumisen myötä myös pankkien tärkein tulonlähde korkotuottojen- ja kulujen välinen kate on supistunut. Korkokate on erityisen merkittävä pankkitoiminnan kannattavuuden kannalta. Suomessa on kuitenkin onnistuttu korjaamaan supistunutta korkokatetta kasvattamalla muita tuottoja, kuten sijoitustoiminnasta saatuja palkkiotuottoja. (Putkuri & Savolainen 2016.) Sijoitustoiminnasta saadut tuotot ovatkin entistä merkittävämpiä pankkien tulonlähteenä. (Taloussanomat 2016.) Opinnäytetyön teoriaosuudessa kappaleessa 2.3 käydään tarkemmin läpi sitä, mistä pankkien tulot oikeastaan muodostuvat.

Opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä myyntilaskutuksen kokonaisuuteen Oma Säästöpankissa sekä laatia toimintakuvaus myyntireskontran käytöstä. Pohjaa tutkimukselle luodaan teoreettisesta viitekehyksestä, joka muodostuu pankkitoiminnan ja sen tulonmuodostuksen sekä myyntilaskutusprosessin läpi käymisestä. Opinnäytetyön tutkimusosuudessa kappaleessa 4 kyseiset aiheet yhdistyvät tutkittavaksi kokonaisuudeksi Oma Säästöpankissa. Myyntireskontran käyttö on vain pieni osa kaikkea myyntilaskutusta case-yrityksessä, jonka vuoksi tutkimusosuudessa halutaan luoda lukijalle käsitys pankkitoiminnan myyntilaskutuksen monimuotoisuudesta kertomalla reskontran lisäksi myös muusta myyntilaskutuksesta.

Samankaltaisuutta muihin opinnäytetöihin nähden opinnäytetyöstä löytyy siltä osin, että joissakin yrityksissä toimintakuvauksia osto- ja/tai myyntireskontran käytöstä on laadittu. Esimerkiksi Reetta Kokki on laatinut vuonna 2010 Kymenlaakson Ammattikorkeakoulussa opinnäytetyön ”Reskontran kehittäminen ja tulevaisuus”, jossa tutkii niin osto- ja myyntireskontraa kuin muitakin taloushallinnon ohjelmistoja ja niiden tulevaisuutta. Myös Heidi Lehmunen Metropolia Ammattikorkeakoulusta on käsitellyt tutkimuksessaan osaltaan myyntireskontraa laadittuaan työn ”Taloushallinnon käsikirja Ovenia-konsernille”, jossa käy kattavasti läpi konsernin taloushallinnon toimintoja. Eniten valittua aihetta vastasi Mika Postilan laatima työ

”Perehdytyskansio yritys X:n myyntireskontraan”, joka on laadittu vuonna 2015 Kymenlaakson Ammattikorkeakoulussa. Pankin myyntireskontran käytöstä ei kuitenkaan löytynyt aiempia opinnäytetöitä, joten aihetta on perusteltua tutkia tarkemmin.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen raja

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on laatia toimintakuvaus Oma Säästöpankin myyntireskontran käytöstä sekä perehtyä kokonaisuudessaan pankin myyntilaskutukseen. Toimintakuvausta laadittaessa tarkoituksena on myös pohtia, miten pankin toimintaa voidaan kehittää, sillä tällä hetkellä kyseinen toimintatapa koetaan hieman irtonaiseksi muuhun toimintaan nähden.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymys on:

- Miten myyntireskontran hoito tulisi järjestää pankissa?

Päätutkimuskysymystä avaavia alatutkimuskysymyksiä ovat:

- Mistä pankkitoiminnan tulot muodostuvat?
- Miten pankki seuraa myynnin kertymistä kassaan?

Alatutkimuskysymysten avulla pyritään syventymään myyntireskontran käyttötarkoitukseen sekä siihen, miten myyntilaskutuksen osalta voitaisiin mahdollisesti toimia toisin. Opinnäytetyön tavoitteena on siis myös havainnoida toiminnan epäkohtia ja tarttua niihin.

Opinnäytetyön aihe on rajattu koskemaan ainoastaan pankin myyntilaskutusta ottamatta huomioon muita sen taloushallinnon prosesseja. Myyntireskontran lisäksi teoriaosuudessa käsitellään myös koko myyntilaskutusprosessia kokonaisuudessaan. Luvussa painotetaan erityisesti sähköisen taloushallinnon merkitystä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa avataan myös pankkien tulonmuodostuksen taustaa sekä kerrotaan tarkemmin pankkien asiakkailleen tarjoamista palveluista.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus tullaan toteuttamaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan joukkoa erilaisia tulkinnallisia tutkimuskäytäntöjä, jotka toteutetaan luonnollisissa olosuhteissa. (Metsämuuronen 2008, 9.) Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on selvittää tutkittavan ilmiön merkitys sekä havainnoida sitä niin, että sitä pystytään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 152.) Laadullinen tutkimus tullaan toteuttamaan case- eli tapaustutkimuksena.

Tutkimuksen aineistoa tullaan keräämään pääasiassa haastatteluina, joita pidetäänkin laadullisen tutkimuksen päämenetelminä. (Hirsjärvi ym. 1997, 194.) Laadullisessa tutkimuksessa haastattelut tapahtuvat pääasiassa ennalta laadituilla avoimilla kysymyksillä valituille yksilöille tai ryhmille. (Metsämuuronen 2008, 15.) Tutkimuksen teemahaastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina viidelle Oma Säästöpankki Oyj:ssä työskentelevälle henkilölle niin, että haastatteluiden runkona toimivat opinnäytetyön päätutkimuskysymys sekä sitä syventävät alakysymykset. Haastattelutilanteet toteutetaan avoimina strukturoimattomina haastatteluina eli haastattelutilanteet pidetään avoimina ja keskustelunomaisina. Tuomen ja Sarajärven (2009,75.) mukaan keskustelunomaisuus tarkoittaa käytännössä sitä, että

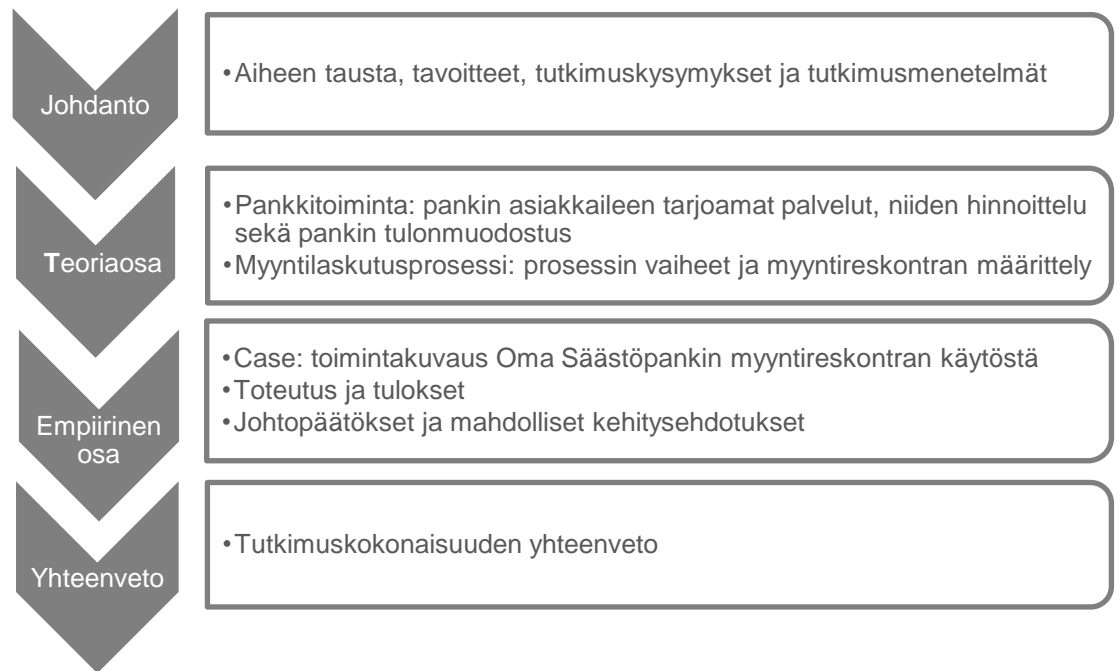
haastateltavilta voidaan sallia haastattelutilanteessa intuitiivisia havaintoja. Tämä siinä tapauksessa, mikäli ne edistävät tutkimuksen tarkoituksen täyttymistä. Myös haastattelijalla on mahdollisuus poiketa laadituista kysymyksistä esittämällä tarkentavia kysymyksiä.

Toinen merkittävä aineistonkeruumenetelmä asiantuntijoiden haastatteluiden ohella tutkimuksessa on käytännön työn tarkkailu ja havainnointi. Organisaatioissa prosessien toiminnot on yleensä kuvattu ja dokumentoitu. Tässä tapauksessa kyseistä toimintamallia ei kuitenkaan ole vielä kuvattu, joten ulkopuolisena tutkijana on oleellista tutustua tutkittavaan tapaukseen juuri havainnoinnin avulla. (Kananen 2013, 88.) Käytännön työn seuraaminen perustuu osallistuvaan havainnointiin, jolla tarkoitetaan sitä, että tutkija osallistuu tutkittavien toimintaan heidän asettamilla ehdoilla. (Hirsjärvi ym. 1997, 205.) Tutkimuksessa tullaan haastatteluiden ohella siis seuraamaan Oma Säästöpankin myyntireskontran käyttöä käytännössä sekä perehtymään sen käyttötarkoituksiin.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Lukija johdatellaan opinnäytetyöhön avaamalla pankkien tämän hetkistä haastavaa tilannetta pankkitoiminnan kannattavuuden osalta. Johdannossa lukijalle selvennetään opinnäytetyön aiheen rajausta, tavoitteita sekä käytettyjä tutkimusmenetelmiä. Kuviossa 1 esitetään opinnäytetyön rakenne kokonaisuudessaan.

Teoriaosuuden ensimmäisessä osassa käsitellään yleisesti pankkitoimintaa sekä pankin asiakkailleen tarjoamia palveluita niin maksamisen, säästämisen ja sijoittamisen kuin luotonannon osalta. Kappaleen tarkoituksena on tuoda lukijalle esiin sitä, kuinka monipuolisesti pankeilla on palveluita tarjottavanaan ja kuinka kyseisiä palveluita hinnoitellaan. Palveluiden hinnoittelun myötä päästään toiseen merkittävään asiaan pankkitoiminnassa, pankkien tulonmuodostukseen. Tulonmuodostus aiheena on yleisesti ottaen harvemmin puhuttu. Tulonmuodostuksessa käydään läpi pankin tuloja ja menoja sekä sitä, mistä pankin tulos loppujen lopuksi muodostuu.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

Pankkitoiminnan teoriasta siirrytään toiseen teorialukuun, jossa syvennyttään puolestaan myyntilaskutusprosessin kokonaisuuteen. Myyntilaskutusprosessia käsitellään aina laskun muodostumisesta perintään ja laskujen arkistointiin asti. Teorialuvussa keskitytään sähköiseen taloushallintoon sekä sähköiseen laskutusprosessiin niiden helppouden ja yleistyneen käytön vuoksi. Merkittävänä osana toisessa luvussa on myös myyntireskontran käsitteen määrittelemisen sekä siihen syventyminen.

2 PANKKITOIMINTA

Pankkien on perinteisesti nähty erikoistuneen kolmeen eri tehtävään. Yksi näistä tehtävistä on rahoituksen välitys, eli talletusten kanavoiminen niille, jotka tarvitsevat rahoitusta. Toinen merkittävä tehtävä on maksujenvälitys. Maksujenvälityksellä tarkoitetaan tässä tapauksessa siis sitä, että lähes kaikki maksut hoidetaan pankin järjestelmien kautta perustuen asiakkaiden tileihin pankeissa. Kolmantena tehtävänä nähdään olevan riskienhallinta. Pankit keräävät paljon tietoa asiakkaistaan sekä vallitsevasta taloustilanteesta markkinoilla, joten ne ovat kykeneviä arvioimaan riskejä esimerkiksi liiketoimissa. (Alhonsuo, Nilsén & Sajavaara 2009, 83.) Riskienhallinnasta tullaan teorialuvussa kertomaan suppeasti.

2.1 Pankkipalvelut

Vähittäispankkitoiminta muodostaa hyvin suuren osan kaikesta pankkitoiminnasta. Vähittäispankkitoiminnalla tarkoitetaan kaikkea kotitalouksien sekä pienten ja keskisuurten yritysten tarvitsemia ja käyttämiä tavallisimpia pankkipalveluita. Nämä tavallisimmat pankkipalvelut pitävät sisällään anto- ja ottolainauspalvelut, kortti- ja maksuliikepalvelut sekä kotitalouksien varallisuuden hoidon. (Alhonsuo ym. 2009, 84.)

Jokaisella luonnollisella henkilöllä on oikeus talletuspankin talletustiliin, tilinkäyttövälineeseen sekä maksujenvälityspalveluun. Pankilla on kuitenkin oikeus kieltäytyä tarjoamasta näitä palveluita, mikäli kieltäytymiseen on jokin painava syy. Näitä laissakin lueteltuja luonnollisen henkilön oikeuksia kutsutaan peruspankkipalveluiksi. (Finanssivalvonta 2015.)

2.1.1 Maksamisen palvelut

Maksujenvälitys on keskeinen osa pankkitoimintaa. Pankki toimii maksajan ja maksunsaajan välissä varojen välittäjänä asiakkaalta saamansa toimeksiannon perusteella. Tätä toimeksiantopalvelua kutsutaan maksupalveluksi. (Finanssivalvonta 2015.) Kontkanen (2015, 200.) kertoo, että maksupalveluntarjoajilla on yhteiset säännöt, standardit ja maksujärjestelmät.

Vuodesta 2008 yhtenäinen euromaksualue eli SEPA on mahdollistanut sen, että niin kuluttajat, yritykset kuin yhteisötkin voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin riippumatta siitä, onko kyseessä maiden välinen vai maan sisäinen maksu. SEPA mahdollistaa sähköiset maksut maan rajojen ylitse niin tilisiirtona, suoraveloituksena kuin pankkikorttimaksunakin. (Alhonsuo ym. 2009, 223–224.)

Tilisiirtona euromääräisiä maksuja voidaan suorittaa kotimaassa sekä myös rajojen ylitse muihin SEPA-maihin. Rajojen ulkopuolelle tehtävä tilisiirto edellyttää kuitenkin kansainvälisen IBAN-muotoisen tilinumeron sekä pankkikohtaisen tunnistetiedon BIC-koodin käyttöä. (Alhonsuo ym. 2009, 223.) Kansainvälisen IBAN-tilinumeron sekä BIC-koodin tarkemmat selitykset ovat luettavissa opinnäytetyön alusta lyhenneluettelosta. Asiakkaat voivat toimittaa pankeille maksutiedoilla täyttämänsä tilisiirtolomakkeet maksupalveluun, jolloin pankki huolehtii maksun maksamisesta merkittynä eräpäivänä.

Perinteisten tilisiirtolomakkeiden lisäksi pankit myös tarjoavat käteviä verkkopalveluita, joissa asiakkaat voivat henkilökohtaisen verkkopankin kautta hoitaa laskujaan itse joko syöttämällä kunkin paperilaskun tiedot manuaalisesti tai kätevilla e-laskuilla. (Kontkanen 2015, 211–212.) E-laskulla tarkoitetaan sähköisesti laskuttajalta verkkopankkiin saapunutta laskua. Tässä tapauksessa asiakkaan ei tarvitse kuin vahvistaa lasku, sillä maksutiedot ovat verkkopankissa jo valmiina. Verkkopankkipalvelut kehittyvät jatkuvasti entistä kattavammiksi koskemaan myös muita pankkipalveluita. Verkkopankin kautta voidaan tehdä esimerkiksi maksukortti- tai lainahakemuksia pankille tai olla pankkiin muussa asiassa yhteydessä verkkopankkiviestin välityksellä. (Alhonsuo ym. 2009, 188.)

Finvoice-laskutusta, eli pankkien määrittelemää verkkolaskujen formaattia, (Tieke 2016b.) käyttävät yritykset voivat tarjota myös suoramaksupalvelua asiakkailleen. Asiakkaat joilla ei ole käytössään verkkopankkia voivat toimittaa toimeksiantona pankilleen toistuvan maksun, jonka pankki hoitaa automaattisesti suoramaksuna kunkin laskun eräpäivänä. (Kontkanen

2015, 213.) Alhonsuon, Nilsénin ja Pellikan (2009, 189.) mukaan suoraveloituksessa laskuttaja lähettää laskun veloitustiedot oman pankkinsa kautta maksajan pankkiin, joka hoitaa veloituksen kyseisen asiakkaan tililtä ennalta määritettynä eräpäivänä automaattisesti. Suoramaksua käytettäessä laskuttajalta lähtee asiakkaalle laskun sijaan suoramaksu-ilmoitus, jossa ilmoitetaan automaattisesti veloitettavan maksun tiedot. Myös pankille lähetetään kopio kyseisestä maksusta sähköisesti osana Finvoice-laskutusta. (Kontkanen 2015, 213.) Suoraveloitus on pankille hyvin kustannustehokas vaihtoehto. Asiakkaan kannalta se on myös edullinen sen käytännöllisyyden ja usein myös hinnoittelun vuoksi. (Alhonsuo ym. 2009, 189.)

Jokaisella luonnollisella henkilöllä on myös oikeus tilinkäyttö- eli maksuvälineeseen, joka useimmiten on joko debit- tai credit-kortti tai niiden yhdistelmä. (Kontkanen 2015, 217.) Maksuvälineellä on mahdollista maksaa ostoksia sekä käyttää raha-automaatteja kaikkialla SEPA-alueella. Maksukorttia käytetään näppäilemällä kyseisen kortin tunnusluku maksupäätteen. Nykyiset maksukortit ovat EMV²-sirullisia kortteja, jotka ovat korvanneet entiset magneettijuovaiset kansalliset maksukortit. Vaikka suuri osa ostoksista tehdään nykypäivänä pankkien asiakkailleen tarjoamilla maksukorteilla, käytetään käteistä rahaa maksuvälineenä vielä erityisesti vanhempien ikäpolvien toimesta. Monet pankit ovat luopuneet käteispalveluista kokonaan, mutta monilla ne ovat edelleen käytössä. (Kontkanen 2015, 200.)

2.1.2 Säästäminen ja sijoittaminen

Kotitaloudet sijoittavat suuren osan varallisuudestaan yleensä vakituisiin ja vapaa-ajan asuntoihin sekä sijoitusasuntoihin. Muu varallisuus on useimmiten sijoitettu talletuksiin, osakkeisiin, sijoitusrahastoihin sekä vakuutus- ja säästöihin. Vaikka nykyinen korkotaso on hyvin alhainen, ovat perinteiset säästö- ja sijoitustilit suosiossa edelleen. (Kontkanen 2015, 103.) Rahastosäästämisen suosio on kuitenkin myös jatkuvasti kasvussa. (Kontkanen 2015, 103.)

Sijoitusmarkkinoilla on runsaasti erilaisia tuotteita sekä sijoittamisen väyliä, joista sijoittajan tulisi osata valita. Sijoitusratkaisusta on valittavana korko-, osake- tai niin sanotut pääomaturvatut ratkaisut ja väylinä puolestaan suorat tai epäsuorat sijoitukset. Suorista sijoituksista puhuttaessa tarkoitetaan esimerkiksi tilejä sekä osakkeita. Epäsuorilla sijoituksilla tarkoitetaan puolestaan sijoitusrahastoja sekä eläke- ja sijoitusvakuutuksia. Niin suorista kuin epäsuorista sijoituksista kerrotaan myöhemmin luvussa lisää. Kun on päätetty sijoitusratkaisut ja sijoitusväylät, niin on myös pohdittava varojen todellista sijoitusaikaa sekä sen vaikutusta mahdollisiin kustannuksiin. (Kontkanen 2015, 106–107.)

Sijoitusvaihtoehtoista lähes riskittömän sijoitusvaihtoehdon tarjoavat pankkien pankkitalletukset. Talletusten ominaisuuksina ovat rahamääräisyys sekä siihen kuuluva tili pankin kirjanpidossa. Näissä sijoittaja saa sijoittamansa pääoman varmasti takaisin, vaikka kyseessä onkin niin sanotusti laina pankille. (Kontkanen 2015, 106–107.)

Pankit tarjoavat asiakkailleen perinteisten pankkitalletusten lisäksi myös monipuolisesti erilaisia sijoitusrahastovaihtoehtoja. Sijoitusrahastoista voidaan pyrkiä hakemaan matalampaa tai korkeampaa tuottoa halutusta riskitasosta riippuen. (Kontkanen 2015, 107.) Tässä sijoitusvaihtoehdossa asiakkaan varat kerätään yhteen ja sijoitetaan hajauttamalla ne eri sijoituskohteisiin. Sijoituskohteita on useita, sillä hajauttamalla riski on huomattavasti pienempi kuin sijoitettaessa pelkästään yhteen yksittäiseen kohteeseen markkinoilla. (Sp-Rahastoyhtiö Oy 2014, 2.)

Sijoitusrahastojen lisäksi monet pankit tarjoavat lisäksi myös arvopapereidenvälitystä. Sijoitusrahastoista poiketen arvopapereiden välityksessä asiakas ostaa tai myy pörssiosakkeita suoraan pankin välityksellä. Arvopaperinvälittäjä eli pankki ottaa asiakkailtaan vastaan toimeksiantoja, jotka se sitten välittää kolmannelle taholle niiden toteuttamista varten. (Finanssivalvonta 2014.) Pankki siis toimii välittäjänä arvopaperikaupankäynnissä.

Pankkien perinteisten säästämisen- ja sijoituskohteiden lisäksi vaihtoehtona on vakuutussäästäminen. Vakuutussäästämällä tarkoitetaan varojen sijoittamista vakuutustuotteeseen tulevaisuuden tarvetta ajatellen (Finanssivalvonta 2013.). Pankkien kanssa samaan finanssiryhmään kuuluu usein myös henkivakuutusyhtiö sekä vahinkovakuutusyhtiö, jotka tuottavat pankin välittämiä vakuutuksia. Pankki voikin siis myydä kyseisten yhtiöiden tuottamia vakuutuksia, mutta vahinkoselvitykset sekä korvausasioinnit kuuluvat vakuutusyhtiöiden tehtäviin. (Kontkanen 2015, 22.)

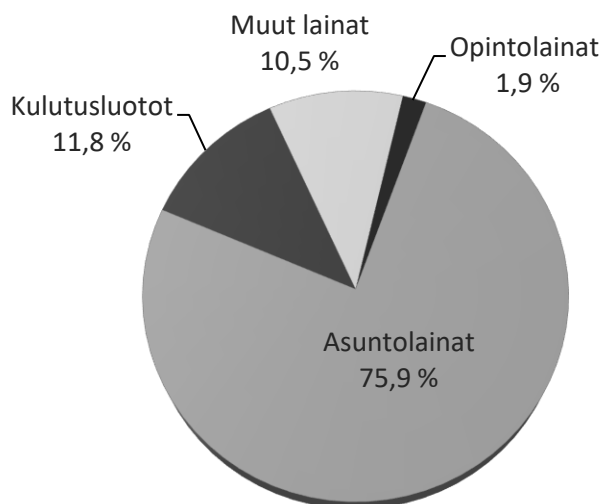
Pankkien tarjonta vakuutusten osalta on vaihtelevaa, mutta yleisimpiä vakuutuksia ovat säästämiseen tarkoitettut säästöhenkivakuutukset sekä vapaaehtoiset eläkevakuutukset. Pankit voivat myös välittää muita vakuutuksia. (Kontkanen 2015, 22.) Vakuutussäästämislle tavanomaista on pitkäaikainen säästäminen sekä edut verojen suhteen. Säästövakuutuksessa on esimerkiksi mahdollist vaihtaa valittu sijoituskohde ilman veroja. Pelkkiin sijoitusrahastoihin tai määräaikaisiin tiliratkaisuihin nähden niissä on myös etuna yleensä niihin sisältyvä henkivakuutusturva. (Pankkiasiat 2016.)

2.1.3 Luotonanto

Pankit tarjoavat monenlaista rahoitusta erilaisiin tarpeisiin niin yksityisille kuin yritysasiakkaille. Pankit toimivat luotonannossa itsenäisesti, ja niillä on sopimusvapaus lainaehdojen sekä sen suhteen, kenen kanssa sopimuksia solmivat. Luotonannossa pankkien tulee kuitenkin noudattaa vastuullisuutta sekä huomioida asiakkaan maksukyky luoton takaisinmaksua ajatellen. (Finanssivalvonta 2014b.) Maksukyvyn lisäksi luotonannossa huomioitavaa on lainan takaisinmaksun turvaksi annettava vakuus, joka voi olla esimerkiksi asuntokaupassa ostettava asunto tai muu omaisuus pantattuna. (Finanssivalvonta 2012.)

Kontkasen (2011, 161.) mukaan talletuspankit myöntävät suurimmaksi osaksi asuntoluottoja, mutta ne tarjoavat myös esimerkiksi opintolainoja sekä erilaisia kulutusluottoja. Suomen Pankin tilastojen mukaan elokuussa 2016 Suomen kotitalouksilla oli lainaa yhteensä noin 122 200 miljoonaa

euroa (Suomen Pankki 2016.) Kotitalouksien lainojen kokonaissumman jakautuminen eri lainoihin on esitetty kuviossa 2 Suomen Pankin tilaston mukaisesti.



KUVIO 2. Suomen kotitalouden eri lainojen osuudet kaikista lainoista elokuussa 2016 (Suomen Pankki 2016.)

Asuntolainoja otetaan asuntojen rakentamista, asumisoikeusosuuksien tai asuntojen ostoa sekä asuntojen kunnostusta ja peruskorjausta varten. (Kontkanen 2011, 161.) Asunnon ostoa on useimmiten suuri päätös, joten laina voidaan myöntää jopa 25 vuotiseksi. Mikäli vakuutena on ainoastaan ostettava asunto, tulee asunnon hinnasta kattaa kymmenen prosenttia säästöillä tai muilla vakuuksilla. Ensiasunnon ostajalla kyseinen prosenttiosuus on viisi prosenttia. Asuntoa ei siis voi kokonaan ostaa lainalla. (Finanssivalvonta 2016.) Myönnettävän asuntoluoton hinnan määrittelee pääasiassa sen korko, joka voi olla pankin oma prime-korko, Euribor-korko tai määrätyn ajan vakiona pysyvä kiinteä korko. (Asuntolaina.org 2016.)

Opiskelijoiden toimeentulon turvaamiseksi myönnettävä opintotuki mahdollistaa opinto- ja asumistuen lisäksi valtion takaaman opintolainan ottamisen. Kun opiskelijalle myönnetään valtiontakaus, on hänen mahdollista hakea lainaa valitsemastaan pankista ilman muuta vakuutta. (Kontkanen 2011, 164.) Osa lainan ehdoista määräytyy valtion takauksen perusteella,

mutta osasta päättää lainan antanut pankki. Pankin kanssa sovittavia ehtoja ovat esimerkiksi opintolainan korko sekä lainan takaisinmaksu. Takaisinmaksu opintolainoissa alkaa yleensä opintojen päätyttyä. (Finanssivalvonta 2014c.)

Kulutusluotoilla puolestaan tarkoitetaan kulutushyödykkeiden sekä palveluiden hankintojen rahoittamiseen myönnettyjä yleensä melko lyhytaikaisia luottoja. Niillä rahoitetaan useimmiten esimerkiksi auton tai jonkin yllättävän ylimääräisen menon hankintaa. Kulutusluottojen myöntäjiä voivat olla pankkien lisäksi myös esimerkiksi rahoitus- ja luottokorttiyhtiöt, kauppojen keskusliikkeet tai yksittäiset kauppaliikkeet. Pankit voivat myöntää niin tililuottoja kuin kertaluottojakin. Tililuotossa luotto on jatkuvasti luotonottajan käytettävissä sovittuun luottorajaan saakka, niin että sitä voidaan käyttää myös maksamiseen tiliin liitetyllä luottokortilla. Suurempiin hankintoihin pankit sitten myöntävät myös vakuudellisia velkakirjalainoja tililuottojen sijaan. Tällöin koko luotto nostetaan yleensä samalla kertaa kertaluottona asiakkaan tilille käytettäväksi. Kertaluottoon kuitenkin usein edellytetään vakuutta. (Kontkanen 2011, 163.)

2.2 Palveluiden hinnoittelu

Palveluiden hinnoittelu on tärkeä osa pankin liiketoiminnan suunnittelua sekä markkinointia. Kotimainen ja ulkomainen kilpailu sekä vapaat pääomanliikkeet eivät salli pankeille huomattavaa poikkeamista yleisestä korkotasosta niin varainhankinnassa kuin luotonannossakaan. Tämän vuoksi useimmat pankit ovat tarkasti harkiten hinnoitelleet palveluvalikoimansa ja keskittyvät tiukasti kustannusten kontrollointiin. (Kontkanen 2011, 104.)

Pankin tavoitteena on muiden yritysten tavoin hinnoitella palvelunsa mahdollisimman tarkoin huomioiden asiakkaidensa tarpeet sekä kysynnän. Luotto- ja talletustuotteiden hinnat määräytyvät useimmiten vallitsevien rahoitusmarkkinoiden korkojen perusteella. Muiden palveluiden osalta pankin tavoitteena on asettaa hinnat vastaamaan asiakkaiden odotuksia kustannuslaskennan sekä asiakastuntemuksen perusteella. Pankin tulee ot-

taa huomioon hinnoittelussaan markkinatilanteen lisäksi asiakkaiden hinta-herkkyys, pankkitoiminnan erityispiirteet sekä muutokset ympäristössä. Hinnoittelun kautta pankki välittää asiakkaiden tietoon kuvan kilpailustrategiastaan. (Kontkanen 2011, 105–106.)

Mäenpää (2015, 87) toteaa: ”Liiketoiminnan kannattavuus perustuu toiminnassa tehtyihin ratkaisuihin.” Tässä tapauksessa hinnoittelu on merkittävä ratkaisu, sillä se palvelee pankeissa taloudellisen tuloksen saavuttamista. Voidaankin siis todeta, että kokonaistulokselle asetetut tavoitteet ohjaavat myös tuotteiden hinnoittelua. Tuotteiden hinnoittelu sekä tuotteiden tuotantokustannukset kytkeytyvät toisiinsa pankin strategisessa suunnittelussa, kun kyseessä on pankin tuottotavoitteet sekä vakavaraisuuden hallinta. Tuottotavoitteet siis ohjaavat samalla myös pankin kustannusstrategiaa. (Kontkanen 2011, 107.)

2.3 Tulonmuodostus

Pankkien toiminta sekä ansaintalogiikka käyvät ilmi pankin taseesta. Asiakkailta vastaanotetut talletukset näkyvät taseen vastattavalla puolella, kun taas pankin asiakkailleen myöntämät luotot vastaavalla puolella. Näin ollen ottolainauksella tarkoitetaan asiakkaan saamista pankilta ja antolainauksella puolestaan asiakkaan velkaa pankille. (Alhonsuo ym. 2009, 82.)

Pankin tulokseen vaikuttaa merkittävästi sen rahoituskate. Rahoituskatteella tarkoitetaan pääosin luotoista saatujen korkotuottojen sekä talletuksista ja muusta varainhankinnasta maksettujen korkokulujen erotusta. (Kontkanen 2015, 10.) Tämän lisäksi tuottoja pankeille kertyy erinäisistä sijoituksista, kuten esimerkiksi arvopaperimarkkinoiden kaupankäynnistä tai erinäisistä rahastoista. Yksi osa pankin tuottoa ovat myös asiakkailta perityt palvelumaksut heidän käyttämistään pankkipalveluista. (Alhonsuo ym. 2009, 82.)

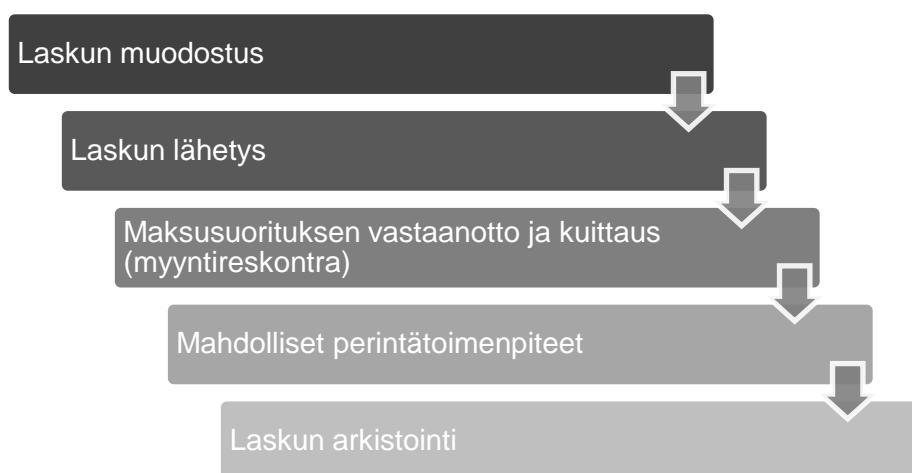
Kontkanen (2015, 10.) tuo esiin sen, että tuotoillaan pankin tulisi kyetä kattamaan toimintansa kulut sekä mahdolliset luotto- tai markkinariskit. Suu-

rimmat kuluerät pankeilla muodostuvat henkilöstöstä, tietotekniikka-, markkinointi-, kiinteistö- ja hallintokuluista. (Alhonsuo ym. 2009, 82.) Pankin kuluihin lukeutuvat myös mahdolliset luottotappiot, arvonalentumiset, valvontamaksut sekä vakavaraisuuskustannukset. (Kontkanen 2015, 9-10.)

Pankin lopullinen tulos näkyy sen omassa pääomassa. (Alhonsuo ym. 2009, 82.) Pankkien oman pääoman muodostaa pankin yhteisömuodosta riippuen osake-, osuus- tai peruspääoma, joka on suhteessa alhainen verrattuna muihin yrityksiin. Oma pääoma on käytettävissä pankin riskien kattamiseen. Pankkien pääomasta yli 90 prosenttia on velkaa yleisölle tai muille luottolaitoksille, mutta yleisesti ottaen kyseinen velkapääoma on pääosin yleisön talletuksia. (Kontkanen 2015,10.) Verojen ja osinkojen maksun jälkeinen tulos kasvattaa pankin omia pääomia ja mahdollistaa liiketoiminnan laajentamisen. (Alhonsuo ym. 2009, 82.)

3 MYYNTELASKUTUSPROSESSI

Asiakkaan laskutusta voi edeltää esimerkiksi tarjouspyynnön sekä myyntitilauksen käsittely. Myyntiprosessia kutsutaan termillä ”Order to Cash” eli suomennettuna tilauksesta kassaan. (Lahti & Salminen 2014, 17.) Tässä opinnäytetyössä prosessikuvaus kuitenkin aloitetaan vasta laskun laatimisesta, sillä laskun muodostusta edeltävät vaiheet riippuvat yritystoiminnan muodosta. Myyntilaskutuksessa laskutusprosessi saa alkunsa laskun laatimisesta. Laskun laatimisen ja lähettämisen jälkeen asiakkaalta odotetaan maksusuoritusta, joka kohdistetaan myyntireskontraan. Prosessi päättyy siihen, kun kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)



KUVIO 3. Sähköinen myyntilaskutusprosessi

Sähköisessä myyntilaskutusprosessissa laskutus alkaa laskujen muodostuksesta ja päättyy maksujen vastaanottoon ja kuittaukseen. Prosessi voidaan jakaa neljään vaiheeseen, jotka ovat laskun laatiminen, laskun lähetyks, laskun arkistointi sekä myyntireskontra. Prosessi pitää sisällään myös suoritusten kuittauksen sekä perintätoimenpiteet. Myyntilaskutusprosessi on nähtävissä kuviossa 3. Jotta myyntilaskutus voisi kokonaisuudessaan olla täysin sähköinen, tulee myös vastaanottajan pystyä käsittelemään sähköisesti saapunut lasku sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)

3.1 Sähköinen myyntilaskutus

Verkkolaskutuksen suosio on kasvanut vuosien saatossa, vaikka paperinen manuaalinen myyntilaskutus on monille yrityksille vielä tavallista. (Lahti & Salminen 2014, 80–81.) Sähköinen myyntilaskutus tehostaa laskujen käsittelyä, kun manuaaliset työvaiheet karsiutuvat laskutusprosessista pois. Sähköisessä myyntilaskutuksessa laskut lähtevät sekä saapuvat vastaanottajalle huomattavasti nopeammin, eikä lähetyskuluja muodostu yhtä paljon kuin paperilaskusta. Sen etuna on myös se, että yritys saa saatavansa tehokkaammin käyttöönsä, koska maksut tulevat nopeasti ja ne kohdistuvat reskontraan automaattisesti. (Netvisor 2016.)

Lahden ja Salmisen (2014, 84.) mukaan sähköistä laskutusprosessia pystytään paljolti ohjaamaan järjestelmien sisäisten perus- ja ohjaustietojen avulla. Nämä tiedot pitävät sisällään esimerkiksi asiakas- ja tuoterekisterin sekä kunkin tiliöintisäännöt.

Asiakasrekisteristä löytää tiedot muun muassa asiakkaiden nimistä, osoitteista, maksuehdoista sekä mahdollisista henkilökohtaisista alennuksista. Rekisteriä ylläpidetään yleensä laskutusmoduulissa tai myyntireskontrassa itsessään, mutta yrityksellä voi myös olla erillinen järjestelmä asiakassuhteiden hoitoon. (Lahti & Salminen 2014, 84.)

Tuoterekisteristä valitaan kunkin asiakkaan ostamat tuotteet, joiden perusteella asiakkaalle muodostetaan lasku. Tuotetiedot voidaan myös syöttää laskutettaessa manuaalisesti, mutta tuoterekisterin käyttö huomattavasti tehokkaampaa. Se myös mahdollistaa esimerkiksi tuotekohtaisen myyntien raportoinnin. Myyntilaskun arvonlisävero voidaan myös syöttää manuaalisesti tai luomalla tietyt säännöt, joiden avulla arvonlisävero määräytyy muiden laskutietojen perusteella. (Lahti & Salminen 2014, 85.)

3.1.1 Myyntilaskun muodostuminen

Myyntilasku muodostetaan syöttämällä tiedot manuaalisesti tai niiden siirtäessä esijärjestelmästä automaattisesti laskutusjärjestelmään. Laskun laatimisprosessi riippuu pitkälti siitä, minkälainen liiketoiminta kyseisellä

yrityksellä on. Erilaisia myyntilaskuprosesseja ovat esimerkiksi käteismyynti, verkkokauppa, sopimusperusteinen myynti sekä edelleenlaskutus. (Lahti & Salminen 2014, 85–86.)

Jotta sähköinen myyntilaskutus olisi tehokasta myös laskun muodostamisen osalta, olisi yrityksen pohdittava itsepalvelun hyödyntämistä sekä laskutustietojen hankkimista järjestelmään sen alkulähteiltä. Itsepalvelun hyödyntämisellä tarkoitetaan siis sitä, että tiedot ja tapahtuma syötetään laskutus- sekä esijärjestelmiin asiakkaiden, työntekijöiden tai kumppaneiden toimesta. Laskutustietojen hankkimisella alkulähteistä tarkoitetaan taas sitä, että tiedot voitaisiin ottaa suoraan laskutusjärjestelmään alkulähteiltä eli toisista sovelluksista tai moduuleista. (Lahti & Salminen 2014, 86–87.)

Lasku asiakkaalle voidaan generoida ja lähettää laskutuksen hyödyntämien esijärjestelmien kuten myyntitilausjärjestelmien ja sopimustietokantojen kautta tai pääjärjestelmän kautta. (Lahti & Salminen 2014, 86.)

3.1.2 Laskun lähetys

Myyntilaskutuksessa on yrityksillä ja yhteisöillä käytössään useita erilaisia kanavia, joiden kautta myyntilaskut voidaan toimittaa. Yleisimpiä kanavia näistä ovat verkkolaskut, e-kirje-laskut, EDI-laskut sekä sähköpostilaskut. Näistä e-kirjeet sekä sähköpostilaskut eivät kuitenkaan ole täysin sähköisiä. Täysin sähköisistä kanavista pisimpään käytössä on ollut EDI-laskutus, jonka juuret juontavat 80-luvulle. EDI on osa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa, jossa toisiinsa kytkeytyneet yritykset hoitavat eri sanomaliikennettä sähköisesti keskenään. EDI-laskutuksen tarkempi määritelmä on luettavissa opinnäytetyön lyhenneluettelosta työn alusta. Vaikka EDI-laskutus on ollut pisimpään käytössä, verkkolaskutuksen yleistymistä pyritään kuitenkin jatkuvasti edistämään niin verkkolaskuoperaattorien kuin Suomen merkittävimpien pankkienkin toimesti. (Lahti & Salminen 2014, 92–93.)

Sähköisen myyntilaskutuksen edellytyksenä on, että laskuttaja on kytkeytynyt johonkin operaattoriin, ellei kyseessä ole yritysten välinen EDI-

laskutus. Operaattorit ovat palveluntarjoajia, jotka välittävät ja konvertoivat verkkolaskuja sekä valvovat maksuliikennettä. Operaattorit välittävät laskun vastaanottajalle sekä tarjoavat myös lisäpalveluna esimerkiksi arkistointia. Jos vastaanottaja pystyy vastaanottamaan laskun sähköisesti, välitetään lasku vastaanottajan operaattorille. Mikäli ei pysty, tällöin lasku välitetään laskujen tulostuspalveluun ja näin toimitetaan esimerkiksi postitse asiakkaalle. Mikäli vastaanottaminen onnistuu sähköisesti, tulisi yrityksen asiakasrekisterissä olla tieto asiakkaan sähköisestä vastaanotto-osoitteesta, jota pitkin lasku voidaan toimittaa. (Lahti & Salminen 2014, 93.)

Yrityksen tulee toimittaa lasku myös sopivassa muodossa oikealla standardilla omasta laskutusjärjestelmästäan kyseiselle operaattorille. Useimmat taloushallinnon järjestelmät kuitenkin varmistavat oikeassa muodossa lähettämisen automaattisesti, jolloin laskuttavan yrityksen ei tarvitse huolehtia siitä. (Lahti & Salminen 2014, 93.) Kun lasku on oikeassa muodossa operaattorilla, laskuttava yritys on käytännössä hoitanut oman osansa laskutusprosessista. Operaattorilta saadaan useimmiten vielä laskuttajalle kuittaus, kun kyseinen aineisto on saapunut. Näin laskuttaja voi kuitenkin vielä valvoa laskutusprosessiaan. (Lahti & Salminen 2014, 94.)

3.1.3 Myyntireskontra

Myyntireskontran tehtävä on valvoa ajantasaisesti laskuttajan lähettämiä myyntilaskuja ja asiakkailta saapuvia suorituksia. Sen kautta voidaan seurata, kuinka paljon saatavia yrityksellä on sekä miten asiakkaat suorituksia maksavat. Myyntireskontrasta saadaan luettelo asiakkaiden suorituksista sekä avoimista laskuista, joiden avulla saamisten erääntymistä voidaan seurata. Myyntireskontrasta saadaan myös päivittäinen tiliote. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12.)

Asiakkaiden viitesuoritukset siirtyvät myyntireskontraan automaattisesti pankista. Integroidussa taloushallinnon järjestelmässä tiedot siirtyvät myös suoraan kirjanpitoon. Mikäli tiedot eivät siirry automaattisesti, tulee ne siirtää pääkirjanpitoon yleensä viimeistään kuukauden päättyessä. Tällöin

pääkirjan myyntisaamisten tilin saldon tulisi täsmätä myyntireskontran avoimien laskujen tilanteen kanssa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 13.)

SEPA-uudistuksen myötä niin kotimaisten kuin kansainvälistenkin viitesuoritusten kohdistaminen laskulle on mahdollista automaattisesti, kun yritys noutaa viitesuoritukset konekielisesti. Automaattisen kohdistamisen ansiosta suoritusten käsittely ei vie paljon aikaa, kunhan viitteet ja summat ovat oikein. Mikäli maksutiedoissa on virhe, tulee virheellinen suoritus kohdistaa laskulle manuaalisesti. Manuaalinen kohdistaminen taas aiheuttaa lisätoita sekä -kustannuksia laskuttavalle yritykselle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70.)

Mikäli myyntisaamisia on erääntynyt, tulee asiakkaalle lähettää laskutettava maksusta maksumuistutus. Useimmiten reskontraohjelmissa voidaan helposti myös laatia tällaisia korkolaskuja erääntyneistä maksuista asiakkaille. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70.)

3.1.4 Perintä ja arkistointi

Mikäli asiakas ei reagoi tälle lähetettyihin maksumuistutuksiin, on yrityksen ryhdyttävä muihin toimiin. Tässä tapauksessa voi yritys ryhtyä itse perintätoimiin tai siirtää tehtävän ulkopuoliselle perintätoimistolle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70.) Saatavien perintää säätelee perintälaki, jonka mukaan yritysten on noudatettava hyvää perintätapaa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 4§)

Perintätoimia ovat vapaaehtoinen perintä, tratta sekä oikeudellinen perintä. Trattaperintä eli julkisuusuhkainen perintä on käytettävissä ainoastaan toisen elinkeinonharjoittajan perinnässä. Maksamattomasta laskusta julkaistaan tieto Suomen Asiakastieto Oy:ssä sekä talousalan lehdissä, ja tästä seuraa myös merkintä luottotietoihin. Kuluttajaperinnässä trattaperintää ei voida käyttää. Perintälain lisäksi kuluttajien saatavien perinnästä on säädetty myös kuluttajansuojalaissa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 74.)

Erääntyneitä myyntisaamisia tulee seurata jatkuvasti. Mikäli suoritusta johonkin laskuun ei karhuamisesta huolimatta saada, tulee kyseinen saaminen kirjata luottotappioksi. Luottotappiokirjauksesta tulee tehdä tosite, jossa kerrotaan kirjauksen peruste kuten maksamaton lasku tai yrityksen joutuminen konkurssiin. (Koivumäki & Lindfors 2012, 72–73.)

Myös myyntilaskujen arkistoinnin voi yritys joko hoitaa itse tai ulkoistaa senkin ulkopuoliselle taholle. Tällaisia ulkopuolisia tahoja voivat olla esimerkiksi aiemmin luvussa 3.1.2 mainitut verkkolaskuoperaattorit. Verkkolaskuoperaattorit voivat tarjota palvelua, jossa myyntilaskut arkistoida heidän palvelussaan. Koska tarpeellinen sähköinen laskuaineisto on jo verkkolaskuoperaattoreiden palvelimilla, on arkistointi kätevä lisäpalvelu tähän kokonaisuuteen. Operaattoreiden lisäksi on myös muita palveluntarjoajia, joille aineistot voidaan lähettää erikseen sähköisesti arkistoitaviksi. (Lahti & Salminen 2014, 98.)

4 CASE: MYYNTIRESKONTRAN KÄYTTÖ OMA SÄÄSTÖPANKKI OYJ: SSÄ

Oma Säästöpankin juuret juontavat vuoteen 2009, jolloin Kuortaneen Säästöpankki ja Töysän Säästöpankki yhdistyivät. Myöhemmin Oma Säästöpankkiin liittyi Etelä-Karjalan Säästöpankin, Kantasäästöpankin ja Suodenniemen Säästöpankin lisäksi poikkeuksellisesti kaksi osuuspankia: Joroisten osuuspankki sekä Pyhäselän paikallisosuuspankki. Oma Säästöpankki onnistui fuusioitumalla laajentumaan lyhyessä ajassa niin voimakkaasti, että se on tällä hetkellä Suomen suurin säästöpankki. (Oma Säästöpankki, 2016a.)

Oma Säästöpankin konttoreita on 45 ympäri Suomea Etelä-Karjalan, Etelä-Pohjanmaan, Etelä-Savon, Hämeen, Kymenlaakson, Pirkanmaan, Satakunnan sekä Pohjois-Pohjanmaan alueilla. (Oma Säästöpankki, 2016a.) Asiakaskuntaa pankilla on noin 125 000 asiakasta ja sen liikevoitto oli noin 10,5 miljoonaa euroa kesäkuussa 2016. (Oma Säästöpankki 2016b, 7.)

Oma Säästöpankin omistavat paikalliset säästöpankkisäätiöt ja osuuskunnat, mutta se ei kuulu muiden suomalaisten säästöpankkien tavoin Säästöpankkiryhmään. Sen toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaidensa säästämistä sekä hyvinvointia toimimalla sen sloganin ”Lähellä ja läsnä” mukaan. Oma Säästöpankin pyrkimyksenä ei ole tulla Suomen suurimaksi pankiksi vaan toimialueidensa parhaaksi pankiksi vastaamalla alati muuttuviin asiakastarpeisiin ja näin luomaan asiakastyytyväisyyttä. (Oma Säästöpankki, 2016a.)

Oma Säästöpankki omistaa noin 15 prosenttia suomalaisesta finanssialan palveluntuottaja Oy Samlink Ab:stä, jonka tytäryhtiölle Paikallispankkien PP-laskenta Oy:lle myös osa sen taloushallinnon toiminnoista on ulkoistettu (Samlink 2016.). Kaikilla Oma Säästöpankin konttoreilla toimintatavat eivät kuitenkaan ole täysin samanlaiset, sillä esimerkiksi pankin vuokraalvonta on toisaalla ulkoistettu ulkopuoliselle taholle, kun taas toisaalla konttori huolehtii kyseisestä toiminnosta itse. Toimintatavoissa on havaittavissa

hajanaisuutta ja poikkeavuutta niin konttorin sisällä kuin konttoreiden välilläkin.

4.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimuksen tavoitteena oli luoda toimintakuvaus Oma Säästöpankille sen myyntireskontran käytöstä osana myyntilaskutusta. Koska myyntireskontran käyttö on suurimmalle osalle Oma Säästöpankin henkilöstöstä ennalta tuntematon, oli tavoitteena tuoda esiin myös pankin myyntilaskutusta kokonaisuudessaan. Materiaalin kerääminen toimintakuvaukseen toteutettiin pääasiassa havainnoimalla niin, että Oma Säästöpankin taloushallinnon asiantuntija perehdytti myyntireskontran perusteisiin. Tutkimusmenetelmänä toimivat lisäksi teemahaastattelut, sillä kirjallista aineistoa myyntireskontran käytöstä tai myyntilaskutuksesta kokonaisuudessaan ei pankissa vielä suuremmissa määrin entuudestaan ollut.

Teemahaastatteluissa haastateltavina toimivat Oma Säästöpankin taloushallinnon asiantuntija sekä kaksi henkilöä pankin hallinnosta. Heitä haastatteleamalla oli tarkoitus saada kerättyä taustatietoa myyntireskontran käytöstä sekä myyntilaskutuksesta kokonaisuudessaan. Haastateltavana toimivat myös Oma Säästöpankin lakimiesharjoittelija sekä varatuomari, joiden kautta oli tarkoitus saada lisätietoa lakipalveluiden laskutuksesta. Teemahaastatteluiden tarkoituksena oli havainnoinnin ohella saada käsitys siitä, mihin ja millä tavoin myyntireskontraa Oma Säästöpankissa käytetään sekä miten muu myyntilaskutus hoidetaan. Teemahaastatteluiden avulla pyritään myös selvittämään mitä mieltä haastateltavat kyseisestä toimintatavasta ovat, ja millaisena he näkevät toimintatavan tulevaisuuden.

Teemahaastattelut toteutettiin avoimina eli strukturoimattomina haastatteluina, sillä myyntilaskutus oli case-yrityksessä monimutkainen kokonaisuus. Vaikka kyseessä olikin keskustelunomaiset haastattelutilanteet, oli tutkimukseen kuitenkin laadittu ennalta lista kysymyksiä. Nämä kysymykset koostuvat pää- ja alakysymyksistä, jotka esitettiin varsinaisissa

kahdenkeskisissä haastattelutilanteissa haastateltaville. Haastattelut etenevät keskustelunomaisesti teeman ympärillä, mutta kuitenkin niin, että ennalta laadittuihin kysymyksiin saatiin vastaukset. Haastattelutilanteet olivat kestoaltaan noin 10–30 minuuttia, ja ne pidettiin kahvihuoneessa tai muussa rauhallisessa tilassa kahdenkeskinä. Haastattelutilanteet dokumentoitiin kirjoittamalla saadut vastaukset paperille, niin että ne myöhemmin kirjoitettiin puhtaaksi. Varsinaiset tutkimuskysymykset ovat luettavissa opinnäytetyön lopusta liitteestä 2.

Haastatteluiden myötä selvisi, että myyntilaskutus Oma Säästöpankissa onkin monimutkaisempi kokonaisuus kuin alun perin tutkimusta aloitettaessa oli edes ymmärretty. Avointen keskustelunomaisten haastattelutilanteiden avulla selvisi paljon asioita, joista ei olisi osannut itse edes kysyä. Parin haastattelukerran jälkeen mieleen juolahti lisää tarkentavia kysymyksiä, joita ei haastattelutilanteessa muistanut tai osannut esittää. Tällaisissa tapauksissa haastateltavaan oltiin yhteydessä uudelleen joko puhelimitse tai sähköpostitse, jolloin saatiin vastaukset vielä mieltä askarruttaviin kysymyksiin.

4.2 Myyntilaskutus

Myyntireskontran käyttö on suhteellisen pieni osa Oma Säästöpankin taloushallinnon kokonaisuutta. Myyntilaskutusta hoitavat pääasiassa PP-laskenta, taloushallinnon henkilöstö sekä lakimiehet itse omista lakipalveluistaan osittain manuaalisesti ja osittain myyntireskontran kautta. Myyntilaskutuksessa ohjelmistona Oma Säästöpankki käyttää Visma Solution Oyj:n tarjoamaa Netvisor-ohjelmistoa, joka on muokattu pankin tarpeisiin sopivaksi. Myyntilaskutusta on pankissa monenlaista, sillä laskutettavat palvelut sekä asiakkaat ovat hyvinkin erilaisia.

Myyntilaskutusta Oma Säästöpankki tekee niin yhteisöille, yrityksille kuin yksityishenkilöillekin. Näistä laskutettavista asiakkaista suurin osa on Oma Säästöpankin asiakkaita, mutta moni myös muiden pankkien asiakas. Pal-

velut, joista asiakkailta veloitetaan maksua, voidaan karkeasti jakaa kolmeen luokkaan. Myyntilaskutusta suoritetaan peruspankkipalveluista palvelumaksujen muodossa, juristien palkkioista sekä satunnaisista muista kuluista. Vain hyvin pienessä osassa näistä palveluista käytetään tutkittavana olevaa myyntireskontraa. Kuviossa 4 on nähtävissä kyseinen jaotelu, jossa kerrotaan myös kunkin palvelun laskutustavasta.

4.2.1 Pankkipalvelut

Myyntilaskutusta Oma Säästöpankissa on esimerkiksi asiakkaan päivittäisten pankkipalveluiden käytöstä aiheutuneiden palvelumaksujen laskutus. Asiakkaalta veloitetaan tilisopimuksen mukaisesti päivittäisten pankkipalveluiden käytöstä aiheutuneet palvelumaksut automaattisesti kuukausittain. Veloitus suoritetaan tietyssä sopimuksessa ennalta määrättyinä päivinä pankin hinnoittelun mukaisesti. Samlink vastaa palvelumaksujen laskutuksesta.

Muista yksittäisistä satunnaisista pankkipalveluista maksut veloitetaan manuaalisesti pankkitoimihenkilöiden toimesta esimerkiksi asiakastapaamisen yhteydessä asiakkaan tililtä. Esimerkkinä tällaisista palveluista ovat lainannosto tai verkkopankin kadonneen avainlukulistan vaihtaminen uuteen. Tällöin hinnaston mukainen summa veloitetaan asiakkaan tililtä saadun toimeksiannon mukaisesti, ja veloitettut palvelumaksut ohjataan tietyille pääkirjatilille kirjanpitoon. Näiden päivittäispalveluiden palvelumaksujen veloitukseen on Oma Säästöpankissa kaksi eri järjestelmää, joiden kautta veloitus voidaan tehdä. Järjestelmät ovat Samlinkin tarjoama QS-kassaohjelmisto tai Sähköinen työpöytä (STP).

Muita pankkipalveluita, joista pankkien toimihenkilöt voivat maksuja veloittaa, ovat esimerkiksi tallelokero- tai notariaattisopimukset. Molempia sopimuksia sekä niiden laskutusta voidaan käsitellä Samlinkin tarjoaman Laskutussovelluksen kautta.

4.2.2 Lakipalvelut

Toinen merkittävä myyntilaskutettava kokonaisuus on pankin tarjoamat lakipalvelut. Lakipalveluista laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ennalta toimeksiantosopimus, jossa luetellaan käytetyt palvelut. Toimeksiannon mukaan asiakkaalle sitten laaditaan lopuksi lasku joko kerta- tai tuntihinnoittelun mukaisesti. Osassa tapauksista asiakkaan kanssa on sovittu, että lakimies voi veloittaa palveluista suoraan asiakkaan tililtä toimeksiantosopimuksen mukaisesti.

Osasta palveluista taas lakimiehet laativat laskun manuaalisesti täyttämällä valmiisen laskupohjaan toimeksiantosopimuksen mukaiset laskutustiedot ilman reskontraa. Lasku annetaan asiakkaalle usein paperisena. Sekä laskussa että toimeksiantosopimuksessa palveluiden hinnat ovat sekä arvonlisäverottomina että -verollisina summina. Kun asiakas maksaa laskun, ohjautuvat suoritukset suoraan tietylle pääkirjatilille arvonlisäverottomina summina, ja 24 prosenttiyksikön mukainen arvonlisäveron osuus puolestaan omalle tililleen automaattisesti. Poikkeuksena yleisestä toimintatavasta ovat kaupanvahvistukset, jotka maksetaan ja kirjataan omalle tililleen. Näin ollen niiden laskutukseen on olemassa myös oma laskupohjansa.

Kukin lakimies saa kerran kuukaudessa paperisen listauksen kyseisen pääkirjatilin tapahtumista, josta heidän tulee omien toimeksiantosopimustensa perusteella tarkistaa saadut maksusuoritukset. Mikäli jokin maksusuoritus puuttuu, ollaan asiakkaaseen yhteydessä puhelimitse, ja sovitaan myöhästyneestä maksusta. Lakipalveluiden laskutusprosessi on siis hyvin manuaalinen prosessi aina laskun muodostuksesta perintään asti.

4.2.3 Muut sekalaiset laskutukset

Kolmantena laskutettavana kokonaisuutena ovat muut sekalaiset palvelut. Tähän lukeutuvat muun muassa Visa-korttien uudelleenlaskutus, muiden toimijoiden sekä Tupas- ja verkkomaksupainikkeiden laskutus. Visa-korttien laskutuksella tarkoitetaan vanhan säästöpankin aikaisilla jo käytöstä

poistetuilla maksukorteilla tehtyjä maksuja, jotka joudutaan uudelleen veloittamaan uusilta Oma Säästöpankin aikaisilta maksukorteilta. Muiden toimijoiden laskutuksilla puolestaan tarkoitetaan tässä tapauksessa esimerkiksi Maaseutuviraston tai käteisen rahan rahahuollosta vastaavan Loomiksen satunnaisia laskutuksia. Tupas- ja verkkomaksupainikkeiden laskutus puolestaan tarkoittaa yritysten, joiden verkkosivustolla Oma Säästöpankin pankkitunnuksilla on mahdollista tunnistautua tai maksaa, laskutusta.

Merkittävin laskutettava kokonaisuus on nimenomaan yritysten sekä yhteisöjen Tupas- ja verkkomaksupainikkeiden laskutus. Oma Säästöpankki hyödynsi pitkään useimpien yritysten ja yhteisöjen verkkosivuilla tunnistautumisessa ja maksussa säästöpankeille yhteistä rahapuu-painiketta.

1.10.2016 voimaan tulleen muutoksen vuoksi ei tämän rahapuu-painikkeen kautta tunnistautuminen tai maksaminen Oma Säästöpankin asiakkailla kuitenkaan enää ollut käytössä. Tästä johtuen yrityksiä ja yhteisöjä yritetään saada ottamaan verkkosivuilleen Oma Säästöpankin oma painike. Tupas- ja maksupainikkeeseen liittyvää myyntilaskutusta on siis ollut jo aiemminkin, mutta kyseisen muutoksen myötä se on lisääntynyt merkittävästi.

Yrityksiltä ja yhteisöiltä, joilla tämä Oma Säästöpankin Tupas- ja verkkomaksuominaisuus on käytössään, veloittaa pankki maksua. Mikäli laskutettava yhteisö tai yritys on pankin asiakas, voidaan maksut veloittaa pankkijärjestelmien kautta palvelumaksujen tavoin sopimuksen mukaisesti. Tapauksissa, joissa laskutettava asiakas ei ole pankin asiakas, hoitaa Samlink sekä laskutuksen että mahdollisen maksuhuomautuksen.

Voidaankin todeta, että kaikista kappaleen 4.2. alaluvuissa luetelluista laskutettavista palveluista tällä hetkellä ainoastaan Visa-korttien uudelleenlaskutus sekä muiden satunnaisten laskutusten hoitaminen suoritetaan Oma Säästöpankissa konttoreiden käytössä olevan myyntireskontran kautta. Muiden palveluiden laskutus on joko manuaalista tai muun pankkijärjestelmän kautta automaattista. Esimerkiksi vuonna 2016 tammikuun ja

marraskuun välisenä aikana myyntireskontran kautta oli myyntilaskuja muodostettu vain alle 90 kappaletta.

Palvelumaksut	Lakipalvelut	Muut satunnaiset laskutukset
<ul style="list-style-type: none"> •Päivittäisistä palveluista automaattisesti (Samlink) •Muista palveluista manuaalisesti (kassaohjelmilla) •Tallelokero- ja notariaattisopimukset (laskutussovelluksella) 	<ul style="list-style-type: none"> •Toimeksiantosopimus asiakkaan kanssa •Laskutus manuaalisesti <ul style="list-style-type: none"> •Laskulla tai tiiltä •Valmiit laskupohjat •Suoritusten tarkistus kuukausittain raportilta •Muistuttaminen erääntyminen 	<ul style="list-style-type: none"> •Visa-korttien uudelleenlaskutus (myyntireskontra) •Tupas- ja verkkomaksupainikkeet (Samlink) •Muut satunnaiset laskutukset (myyntireskontra)

KUVIO4. Laskutettavat palvelut ja niiden laskutustavat

4.3 Myyntireskontra

Myyntireskontran käyttö on hyvin pieni osa myyntilaskutuksen kokonaisuutta Oma Säästöpankissa. Case-yrityksen käyttämä Visma Solution Oyj:n tarjoama Netvisor-ohjelmisto on muokattu vastaamaan pankin tarpeita niin, että ohjelmistossa on saatavilla ainoastaan myynnit ja kirjanpito. Loput taloushallinnon toiminnot hoituvat joko muiden järjestelmien tai ulkoistettujen palveluiden kautta.

Myyntireskontraan on pääsy ainoastaan muutamalla Oma Säästöpankin pääkonttorilla toimivasta taloushallinnon henkilöstöstä. He pääsevät kirjautumaan sisään joko pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella internet-selaimen kautta palveluntarjoajan kotisivuilla. Kun myyntireskontraan on kirjaututtu sisään, päästään valikkoihin käsiksi valitsemalla yläpalkista ”Accounting” eli laskentatoimi, jonka alta löytyvät sekä myynnin että kirjanpidon

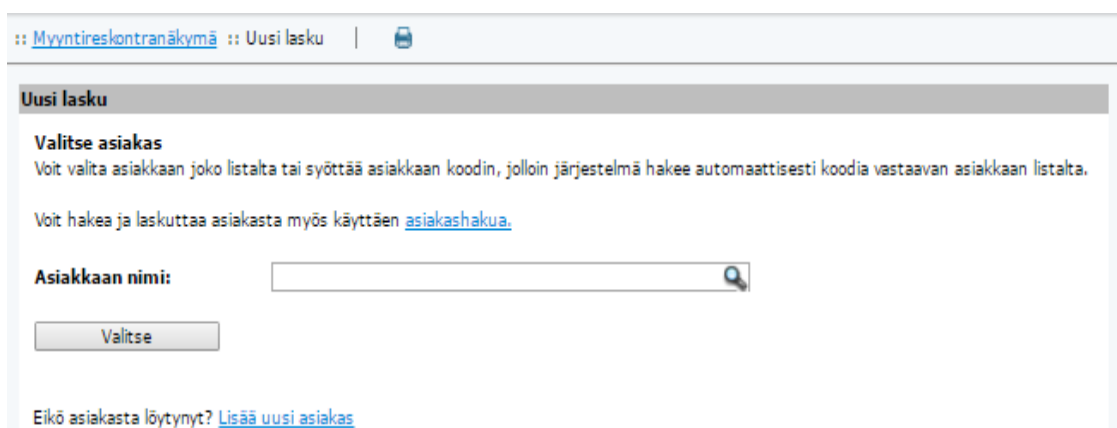
osa-alueet. Kuvassa 1 on nähtävissä Netvisorin myyntireskontran päävalikkonäkymä.



KUVA 1. Päävalikkonäkymä Netvisorissa

Tärkeimpinä toimintoina Netvisorin aloittelevalla käyttäjällä on opetella myyntilaskun muodostus sekä saapuvien suoritusten seuraaminen. Toisin sanoen käyttäjän olisi hyvä hallita myyntilaskutusprosessi pääpiirteissään myyntireskontran kautta. Sähköinen myyntilaskutusprosessi alkaa laskujen muodostuksesta ja päättyy maksujen vastaanottoon ja kuittaukseen.

Kun myyntireskontrassa halutaan muodostaa myyntilasku, valitaan päävalikosta kohta "Myyntilaskut" ja tämän alavalikosta "Uusi lasku". Tällöin avautuu kuvassa 2 oleva näkymä, jossa voidaan valita listalta laskutettava asiakas tai lisätä uusi, mikäli kyseistä asiakasta ei vielä reskontrassa ennestään ole. Myyntireskontran kautta laskutettavista asiakkaista vain hyvin pieni osa on sellaisia, joita laskutetaan useammin kuin kerran, jonka vuoksi luvussa 3.1 mainittua varsinaista asiakasrekisteriä ei reskontrassa yleensä pystytä hyödyntämään. Yritysassiakkaiden kohdalla myyntilaskutusta on monesti useammin kuin kerran, joten heidän tietonsa on seuraavaa laskua laatiessa helppo löytää suoraan listalta.



:: Myyntireskontranäkymä :: Uusi lasku

Uusi lasku

Valitse asiakas
Voit valita asiakkaan joko listalta tai syöttää asiakkaan koodin, jolloin järjestelmä hakee automaattisesti koodia vastaavan asiakkaan listalta.
Voit hakea ja laskuttaa asiakasta myös käyttäen [asiakashakua](#).

Asiakkaan nimi:

Eikö asiakasta löytynyt? [Lisää uusi asiakas](#)

KUVA 2. Laskutettavan asiakkaan valitseminen

Uutta yritysasiakasta perustaessa tulee asiakastietoja lisätä hieman henkilöasiakasta enemmän. Yritysasiakkaalta kysytään yrityksen nimeä, asiakasryhmää, y-tunnusta, laskutusosoitetta, toimipaikkaa sekä mahdollisia verkkolaskutustietoja. Henkilöasiakkaan kohdalla riittää pelkästään asiakkaan nimi sekä asiakasryhmä. Asiakasryhmällä tarkoitetaan tässä tapauksessa laskutettavaa palvelua, kuten esimerkiksi vanhoilla Visa-korteilla tehtyjä tapahtumia. Tällöin asiakasryhmä on nimeltään "Visa". Koska myyntireskontran kautta laskutetaan ainoastaan vanhojen Visa-korttien tapahtumia sekä satunnaisia muita laskutuksia, ei asiakasryhmiä ole reskontrassa vielä montaa. Kun tarpeelliset tiedot on täytetty, valitaan lomakkeen alalaidasta "Luo asiakas ja laskuta".

Asiakkuuden muodostamisen jälkeen päästään myyntireskontrassa laatimaan varsinaista laskua. Laskua muodostettaessa näkymän ylälaitaan tulee paljon avonaisia sarakkeita, jotka tulevat täytettyinä näkymään valmiin laskun yläosassa. Mikäli laskun toimitusosoite on sama kuin laskutusosoite, niin tällöin riittää, että täytetään vain myyjän nimi, maksuehto sekä laskun eräpäivä. Seuraavana näkymässä on vapaata kirjoitustilaa, johon voi kirjoittaa tekstiä joka tulee näkyviin ennen laskurivejä. Alimpana on las-

kupohjaan vielä täytettävä laskutettavan tuotteen tai palvelun koodi eli esimerkiksi Visa-laskutus/koodi 1, nimike sekä määrä eli summa. Kuvassa 3 näkyy avautunut laskupohja, johon yllä luetellut tiedot tulee syöttää.

Uutta laskua laadittaessa on huomioitava se, että vaikka laskupohjassa on sarake viitenumerolle, sitä ei vielä syötetä tässä vaiheessa. Vasta seuraavassa vaiheessa muutetaan se kohdalleen.

Uusi lasku

Laskun numero:	84	Päiväys:	24.11.2016
Asiakas:	Matti Meikäläinen	Myyjä:	
Toimitusosoite (täytä vain, jos eri kun laskutusosoite)		Viiteemme:	
Toimipaikka:	Ei valittu	Viitteenne:	
Nimi:		Maksuehto:	14 päivää netto
Osoite:		Eräpäivä:	24.11.2016
Postinro ja -toimip.:		Viivästyskorko:	10,5 %
Maa:		Huomautusaika:	8 Päivää
Valuutta:	EUR kurssi 1	Toimitustapa:	Viedään
Kurssi:	1 (kurssit noudettu 10.11.2016)	Toimitusehto:	Vapaasti toimittajalla
Verotuskäsittely:	Asiakkaan laskutusmaaryhmän mukainen kä	Toimituspäivä:	24.11.2016
Kolmikantakauppa:	<input type="checkbox"/>	Sopimustunnus:	

Vapaa teksti ennen laskurivejä:

Koodi	Nimike	Varasto	Riviselite	Määrä	Netto/yks.	Brutto/yks.

Vapaa teksti laskurivien jälkeen:

Laskun kommentti (ei tulostu laskulomakkeelle):

Tallenna ja lopeta muokkaus Tallenna Hae tuoterekisteristä tuotteita Lisää uusi tuote

KUVA 3. Uuden laskun muodostaminen Netvisorissa

Kun tarvittavat tiedot on täytetty, valitaan "Tallenna ja lopeta muokkaus", jonka jälkeen tarkistetaan laskun tiedot vielä seuraavassa näkymässä. Tässä esikatselunäkymässä laskuun merkitään vielä oikea viitenumero. Viitenumeroa pääsee vaihtamaan sivun ylälaudassa olevasta "Muokkaa laskua"-palkista, josta avautuu myös mahdollisuus esimerkiksi kopioida tai poistaa kyseinen lasku. Laskun viitenumeroa vaihdettaessa avautuu kuvassa 4 oleva uusi näkymä, jossa automaattisesti syntyneen viitenumeron tilalle voidaan syöttää oikea viitenumero.

KUVA 4. Viitenumeron vaihtaminen myyntireskontrassa

Viitenumeron muuttamisen jälkeen palataan edelliseen näkymään ja valitaan kohta "Vie tulostus-/lähetysprosessi". Koska suurin osa myyntireskontran kautta laskutettavista asiakkaista ei pysty vastaanottamaan laskua sähköisesti, välitetään lasku tulostuspalveluun. Lähetysprosessinäkömässä laaditun laskun voi tulostaa, ja tulostuksen jälkeen valittavaksi tulee kohta "Viimeistelee prosessi", jolloin laskuaineisto on valmis lähetettäväksi joko paperisena postitse tai sähköpostitse.

Laskutettavissa asiakkaissa on kuitenkin joitakin tapauksia, kuten esimerkiksi Maaseutuvirasto, joille lasku voidaan lähettää sähköisesti verkkolaskuna. Verkkolasku lähetetään järjestelmässä olevien verkkolaskutustietojen mukaan vastaanottajan operaattorille. Laskuja lähettävän yrityksen ei tarvitse tuntea verkkolaskustandardeja, koska operaattori muuttaa tarvittaessa sanoman vastaanottajan edellyttämään muotoon (Tomperi 2008, 139–141.). Verkkolaskun lähettäminen tapahtuu normaalin laskutuksen tavoin, mutta näkymässä valitaan tulostamisen sijaan kohta "Käsittele valitut sähköisesti".

Laskun tietoja pääsee muodostamisen jälkeen tarkastelemaan valitsemalla kuvassa 1 näkyvästä päävalikosta "Laskuluettelo/myyntilaskut". Kuvassa 5 on nähtävissä lomake, jonka kautta myyntilaskuja pääsee selaamaan valituilla hakuehdoilla. Avautuneessa näkymässä voidaan valita hakuehdoiksi esimerkiksi kohtaan "Tila" vaihtoehto "Avoin", jolloin listaan

avautuu kaikki tällä hetkellä avoimet myyntilaskut. Laskuluettelosta voi myös tarkistaa maksetut saatavat.

KUVA 5. Laskujen selaaminen myyntireskontrassa

Laskuluettelon hakuehdot

Tila: Avoin

Asiakas: [Search]

Laskunumeroväli: 1 - 74

Viitenumero: [Search]

Selite: [Search]

Asiakkaat, joiden vaihtoehtoinen laskutusasiakas: [Search]

Järjestys: [Dropdown]

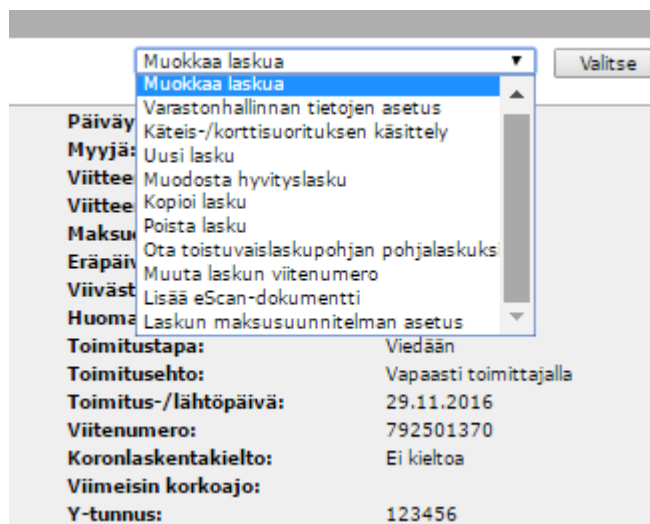
Omat laskut: ☐ Näytä vain omat laskut

Päivämäärärajaus: ☒ Ei rajausta
☐ Rajaa laskupäivämäärän mukaan
☐ Rajaa eräpäivän mukaan
☐ Rajaa toimituspäivämäärän mukaan
21.10.2016 - 21.11.2016

Laskentakohteet:
Toimipaikka [Search]
Projektit [Search]

Näytä luettelo

Tätä kautta pääsee myös muokkaamaan laskun tilaa ja poistamaan koko laskun. Tilan muutos on mahdollista tehdä klikkaamalla hakuehtojen jälkeen avautuneessa näkymässä kyseisen laskun kohdalla olevaa tilaa, joka on esimerkiksi "Avoin". Mikäli käytössä on jo Netvisorin päivitetty versio, tilan muuttaminen onnistuu painamalla laskurivin lopussa olevaa valikkoa, josta löytyy vaihtoehto "Päivitä tila". Jotta myyntilasku voidaan poistaa reskontrasta kokonaan, tulee kyseisen laskun tilaksi ensin vaihtaa laskuluettelon kautta "lähettämätön". Tämän jälkeen laskuluettelosta haetaan kaikki laskut, joiden tila on juuri samainen "lähettämätön." Luettelon avaututtua klikataan kyseisen laskun numeroa, jonka jälkeen avautuneesta valikosta päästään poistamaan lasku kokonaan. Kuvassa 6 on esillä kyseinen valikko, josta päästään lasku esimerkiksi poistamaan.



KUVA 6. Näkymä laskuluettelon valikosta, jonka kautta laskuun voidaan tehdä muutoksia

Laskuluettelon lisäksi maksetut saatavat näkyvät päivittäin myyntireskontraan saapuvalta tiliotteella, josta kaikki saapuneet viitesuoritukset nähdään päivän viiveellä. Tiliote on saatavissa heti Netvisoriin kirjauduttaessa pääsivulla, jossa myös näkyy myös esimerkiksi saapuneiden viitesuoritusten lukumäärä. Koska muodostetuissa myyntilaskuissa on käytössä viitenumero, suoritukset kohdistuvat automaattisesti avoinna oleviin laskuihin. Suoritusten kohdistamisen lisäksi myyntireskontra tekee kirjanpidon automaattisesti tuotteiden takaa löytyvien tiliöintisääntöjen perusteella.

Saatavien seuranta ei tällä hetkellä ole kovin aktiivista, sillä myyntireskontran kautta laskutettava asiakaskunta on vielä suhteellisen pieni, ja sen vuoksi myös laskutus on vähäistä. Suoritukset ovat myös olleet yleensä asianmukaisesti hoidettu, joten varsinaisiin perintätoimenpiteisiin tämänkaltaisten laskutusten osalta ole yleensä tarvinnut ryhtyä. Mikäli myyntilasku on erääntynyt, eikä suoritusta ala näkyä, ollaan asiakkaaseen yhteydessä henkilökohtaisesti, tai lähetetään tälle muistutuslasku. Oma Säästöpankin myyntireskontrassa ei ole lisäarvopalveluna käytössä automatisoitua muistutuslaskujen lähetystä, mutta reskontran kautta voidaan sellainen kuitenkin muodostaa.

Kun myyntilaskutusprosessi laskun muodostamisesta perintään on pääpiirteissään hallinnassa, on käyttäjän hyödyllistä perehtyä myös muihin osioihin. Muita tarpeellisia osioita, joita aloitteleva myyntireskontran käyttäjä voisi tarvita, ovat myös kuvassa 1 näkyvästä päävalikosta osiot ”Asiakkaat” ja ”Tuotteet”. ”Asiakkaat”-välilehden kautta käyttäjä pääsee tarvittaessa selaamaan tai muuttamaan laskutettavan asiakkaan perustietoja tai verkkolaskutustietoja. ”Tuotteet”-välilehdellä puolestaan on mahdollista lisätä laskutettavia tuotteita tai muuttaa jo olemassa olevien tietoja.

Asiakas- ja tuotetietojen lisäksi päävalikosta löytyy kohta ”Raportit”, josta käyttäjä voi haluamallaan hakuehdoilla hakea erilaisia raportteja. Kuvassa 7 näkyy mahdolliset hakuehdot myynnin raportteja varten. Netvisor mahdollistaa myyntien seuraamisen ja raportoinnin esimerkiksi tuoteryhmittäin, asiakkaittain sekä myyjittäin. Järjestelmään on mahdollista tallentaa haluamansa usein käytetyt hakuehdot pikalinkiksi, jolloin halutun raportin hakeminen on seuraavilla käyttökerroilla helppoa.

Myynnin raportit

Kohde:	Laskut
Raportin muoto:	Myyjäraportti
Päivämääräväli:	<input checked="" type="radio"/> 2016 (1.1.2016 - 31.12.2016) Marraskuu <input type="radio"/> 1.11.2016 - 30.11.2016
Asiakasryhmä:	Kaikki
Asiakas:	<input type="text"/>
Tila:	Kaikki
Tuoteryhmä:	Kaikki
Myyjä:	Kaikki
Näytä raportti	

KUVA 7. Myynnin raporttien hakuehtoja

Myyntireskontraan on myös mahdollista saada erilaisia lisäarvopalveluita, mutta case-yritys ei pienen laskutusmääränsä takia ole niitä ottanut käyttöönsä. Mikäli laskutettava määrä olisi suurempi, voisi lisäarvopalveluista olla hyötyä. Vaikka myyntireskontrassa ei ole käytössä myyntilaskutusta

helpottavia automatisoituja toimintoja, kuten automaattista muistutuslaskun lähettämistä, on se siltikin hyvin yksinkertainen käyttää.

4.4 Johtopäätökset

Tutkimuksen päätavoitteena oli laatia ohjeistus case-yrityksessä käytössä olevan myyntireskontran perusteista, niin että lukija saa käsityksen ohjelmiston käytöstä osana pankkitoimintaa. Tällaista kirjallista materiaalia ohjelmiston käytöstä ei vielä ollut jäsentynyt entuudestaan. Ohjeistuksen pohjalta case-yrityksen on mahdollista tulevaisuudessa laatia varsinainen toimintakuvaus myyntireskontran käytöstä. Tutkimuksen myötä lukija saa myös käsityksen pankkimaailman myyntilaskutuksen monimuotoisuudesta sekä myyntilaskutuksesta Netvisor-myyntireskontrassa.

Tutkimuksessa käytettyjen teemahaastatteluiden sekä havainnoinnin avulla saavutettiin tarvittavat vastaukset tutkimuskysymyksiin. Ennalta laaditut kysymykset tukivat tutkimuksen toteuttamista, sillä ilman valmista kysymysrunkoa olisi moni tarpeellinen vastaus voinut jäädä saamatta. Myöskään valmiin strukturoidun haastattelun avulla tutkimus ei olisi toteutunut odotetusti. Myös laadittu teoreettinen viitekehys tuki tutkimuksen teossa. Sen laatimisen myötä vahvistunut teoreettinen tietämys auttoi ohjeistuksen laatimisessa.

Ohjeistuksen laatimisen isäksi tutkimuksessa selvitettiin Oma Säästöpankin myyntilaskutettavat palvelut, toimintatavat myyntilaskutuksen osalta sekä henkilöstön ajatukset kyseisistä toimintatavoista. Haastatteluiden myötä selvisi, että myyntilaskutus koetaan Oma Säästöpankissa tällä hetkellä hieman sirpaleiseksi, sillä osa myyntilaskutuksesta tapahtuu edelleen manuaalisesti ilman myyntireskontraa, osa automaattisesti muun järjestelmän tai tahon kautta ja osa myyntireskontran kautta. Toimintatavat myyntilaskutuksessa siis poikkeavat riippuen laskutettavasta palvelusta, ja aiheuttavat näin hajanaisuutta muuten yhtenäiseen pankkitoimintaan.

On selvää, että toimintatavat myyntilaskutuksen osalta edellyttäisivät yhtenäistämistä. Yhtenäistäminen tarkoittaisi tässä tapauksessa sitä, että

myyntireskontran kautta pystyttäisiin hoitamaan myös esimerkiksi lakipalveluiden laskutus. Jotta kehitys myyntilaskutuksen osalta olisi mahdollista, tarvittaisiin tämän hetkiseen tilanteeseen nähden enemmän resursseja. Myyntireskontra itsessään on sopiva pankin myyntilaskutukseen, mutta vaatii kuitenkin huomattavasti toimenpiteitä, jotta muidenkin palveluiden laskutus voitaisiin hoitaa sen avulla. Todennäköistä kuitenkin on, että myyntireskontran käyttöä osana myyntilaskutusta tullaan laajentamaan jo lähivuosina koskemaan myös muiden palveluiden laskutusta.

Koska tällä hetkellä manuaalisesti laskutettavien palveluiden myyntilaskutuksen laajentaminen myyntireskontraan on jo suunnitteilla, voisi laaditusta ohjeistuksesta olla hyötyä jo lähiaikoina. Laaditulla kirjallisella ohjeistuksella on mahdollista auttaa reskontran käyttäjiä perehtymään ohjelmiston perusteisiin. Koska monien palveluiden laskutus tapahtuu tällä hetkellä manuaalisesti, ei moni Oma Säästöpankissa ole myyntireskontraa vielä käyttänyt. Kovin haastavaa ei myyntilaskutus myyntireskontran kautta ole, mutta käytännön toimintatavat myyntilaskutuksen osalta olisi hyvä käyttäjillä olla hallinnassa ennen sen käyttöönottoa.

4.5 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Kanasen (2013, 114–116) mukaan opinnäytetyön tulosten, kuten kaikkien tutkimuksen tulosten ja johtopäätösten, pitäisi olla oikeita, uskottavia ja luotettavia. Jotta opinnäytetyössä saadaan luotettavaa tutkimustietoa, tulee työn eri vaiheet tehdä oikein. Tutkimuksen peruspilareina voidaan pitää tieteellisiä menetelmiä ja niiden oikeanlaista käyttöä sekä käytettävän tiedon luotettavuutta.

Tieteellisen tutkimuksen arviointiin käytetään käsitteitä reliabiliteetti sekä validiteetti, jotka toimivat tutkimuksen eri vaiheiden valintojen sekä toteutuksen luotettavuusmittareina (Kananen 2013, 116.). Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli käytetyn tutkimusmenetelmän kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Toinen luotettavuusmittari validiteetti eli pätevyys puolestaan tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata

juuri sitä, mitä on tarkoitus mitatakin. Näillä mittareilla pyritään siis selvittämään, saadaanko käytetyillä tutkimusmenetelmillä tarkoitettuja tuloksia ja ovatko tutkimustulokset sitä mitä pitikin. (Hirsjärvi ym. 1997, 216-217.)

Jotta laadittua tutkimusta voidaan pitää luotettavana, on jokaisessa tutkimusprosessin vaiheessa huolehdittava dokumentaation riittävydestä (Kananen 2013, 116). Laaditussa opinnäytetyössä dokumentaatioon on kiinnitetty huomiota prosessin alusta asti kirjaamalla kaikki tutkimusta koskevat valinnat sekä niiden perustelut ylös. Myös tutkimusprosessin vaiheiden sekä käytettyjen tutkimusmentelmien yksityiskohtainen kuvaaminen ovat osa dokumentaatiota, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Opinnäytetyön tekijän taustoilla lähtötilanteessa voidaan sanoa olevan lisäärvä työn luotettavuuden kannalta. Tekijä oli opinnäytetyöprosessin alussa työskennellyt case-yrityksessä yli puoli vuotta, jonka aikana pankkitoiminta oli pääpiirteissään jo tullut tutuksi. Tuntemus pankin järjestelmiä ja toimintatapoja kohtaan luovat haastattelun henkilöstön tuntemuksen ohella luotettavuutta jo tutkimusprosessin alkuvaiheessa.

Aineistonkeruu toimintakuvausta varten toteutettiin pääasiassa havainnoinnilla myyntireskontran käyttöä käytännössä. Netvisor oli järjestelmänä jo entuudestaan tuttu, joten käytännön työn seuraamisessa oli helppo pysyä mukana. Vaikka case-yrityksen myyntireskontraan pääsi tutustumaan ainoastaan paikan päällä, pääsi järjestelmän ilmaista demoversiota tarvittaessa kokeilemaan verkossa ilman tunnuksia muistin virkistämiseksi. Demoversion avulla saattoi varmistua tietyistä asioista, kuten esimerkiksi päävalikon rakenteesta, aineistoa prosessoidessaan. Näin saattoi vahvistaa aiemmin epävarmaksi jääneen mielikuvan oikeellisuuden.

Tutkimusmenetelmänä tutkimuksessa käytettiin havainnoinnin ohella teemahaastattelua, joka toteutettiin viidelle henkilölle yksilöhaastatteluna. Vaikka haastateltavien määrä olikin pieni, tuo haastateltavien eri alojen asiantuntijuus sekä yleistietämys koko pankkitoiminnasta kerättyyn aineistoon luotettavuutta. Vaikka teemahaastattelut toteutettiin vapaina keskus-

telunomaisina tilanteina, saatiin tutkimusta varten laaditulla kysymyspatteristolla vastaukset siihen mihin pitikin. Kerätyn aineiston luotettavuutta lisäsi myös se, että useampi haastateltava vastasi esitettyihin kysymyksiin samankaltaisesti.

Tutkimuskokonaisuuden luotettavuutta lisäsivät myös kerätyn tutkimusaineiston tulkintojen sekä pohdintojen tekeminen viittaamalla tutkimuksen teoriaan sekä empiriaan. Tällä tavoin on pyritty luomaan aukoton todisteluketju esitetylle ratkaisulle. Esitetty ratkaisu on nostettu esille niin, että sekä haastateltavien että opinnäytetyön tekijän kanta tulevat selville. Kokonaisuudessaan tutkimuksen voidaan sanoa onnistuneen, sillä valituilla tutkimusmentelmillä saatiin juuri niitä tuloksia, mitä lähdettiin tutkimuksella hakemaan.

5 YHTEENVETO

Tutkittavaksi valikoitui Suomen suurimman säästöpankin Oma Säästöpankin myyntireskontran käyttö pankin taloushallinnon tiimin ehdottamana. Tutkimuksen tavoitteena oli laatia toimintakuvaus myyntireskontran käytöstä sekä perehtyä mahdollisiin kehitysehdotuksiin toimintatavan osalta. Ennen varsinaista tutkimusta lukija perehdytetään yleisesti pankkitoimintaan sekä sen tämänhetkisiin taloudellisiin haasteisiin. Toisessa teorian pääluvussa käydään lävitse myyntilaskutusprosessin kokonaisuus aina laskun muodostuksesta perintään. Työn empiriisessä osassa nämä teoreettiset viitekehykset lopulta yhdistyvät tutkittavaksi alueeksi Oma Säästöpankissa.

Tutkimus suoritettiin kvalitatiivisena tutkimuksena hyödyntämällä tutkimusmenetelminä teemahaastatteluita sekä havainnointia. Tutkimusta varten aineistoa kerättiin haastatteleamalla pientä joukkoa hallinnon henkilöstöä, taloushallinnon henkilöstöä sekä pankin lakimiehiä. Teemahaastatteluiden lisäksi aineistoa kerättiin käytännön työtä sivusta seuraamalla ja havainnoimalla. Vaikka tutkimusmenetelmiä ei useita ollut, niin Aaltolan ja Vallin (2007, 78.) mukaan olennaista ei kuitenkaan ole menetelmien määrä, vaan tutkittavan ilmiön haltuunotto sekä sitä koskevan käsitteellistämisen kehittyminen.

Teemahaastatteluiden myötä selvisi, että myyntilaskutus koetaan Oma Säästöpankissa melko sirpaleiseksi osaksi pankkitoiminnassa. Sirpaleisuus johtuu pääpiirteissään palveluiden erilaisista laskutustavoista. Myyntilaskutus tapahtuu osin manuaalisesti, osin automaattisesti ja osin myyntireskontran kautta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että toimintamallin saaminen ehjäksi kokonaisuudeksi edellyttäisi nimenomaan toimintatapojen yhtenäistämistä eli tällä hetkellä manuaalisesti suoritettavan myyntilaskutuksen siirtämistä myyntireskontran kautta laskutettavaksi.

Lähipuosina tällainen muutos tulee varmasti onnistumaan, mutta tämän hetkisillä resursseilla se ei ole vielä mahdollinen. Mahdollisena jatkotutkimusehdotuksena voisikin olla tarvittavat toimenpiteet, joiden avulla myyntilaskutuksen yhtenäistäminen olisi mahdollista.

LÄHTEET

PAINETUT LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus Oy.

Alhonsuo, S. Nilsén, A. & Pellikka, T. 2009. Finanssitoiminnan käsikirja. Helsinki: Hakapaino Oy

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy

Kontkanen, E. 2015. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Mäenpää, K. 2015. Tulos syntyy teoista - Liiketalous tutuksi. Jyväskylä: Kirjakaari

Sp-Rahastoyhtiö Oy. 2014. Näin onnistut rahastosäästäjänä. Helsinki: Sp-Rahastoyhtiö

Tomperi, S. Käytännön kirjanpito. 2008. 14.-17.painos. Edita Publishing: Helsinki

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Helsinki: Tammi

ELEKTRONISET LÄHTEET

Asuntolaina.org. 2016. Asuntolainan korko. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <http://www.asuntolaina.org/asuntolainan-korot/>

Computer Program Unit. 2005. Tunnetko jo EMV:n? [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <http://www.cpu.fi/binary/file/-/id/3/fid/21>

Finanssivalvonta. 2014a. Arvopaperinvälitys. [Viitattu 18.6.2016] Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Sijoituspalvelut/Arvopaperinvälitys/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 2015. Asuntolainat. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2014b. Lainapalvelut. [Viitattu 18.6.2016] Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Lainapalvelut/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 2016. Pankkipalvelut. [Viitattu 14.5.2016] Saatavissa: http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx

Finanssivalvonta. 2014c. Opintolainat. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Opintolainat/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2013. Säästö- ja sijoitusvakuutusten ominaisuuksia. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Sijoittaminen/Vakuutukset/Ominaisuuksia/Pages/Default.aspx>

Finanssivalvonta. 2012. Vakuuksia vaaditaan turvaamaan lainan takaisinmaksua. [Viitattu 5.7.2016] Saatavissa: <http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Takaus/Pages/Default.aspx>

Laki saatavien perinnästä 531/1999. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513#P4>

Netvisor. 2016. Sähköinen laskutus. [Viitattu 5.6.2016] Saatavissa: <https://netvisor.fi/palvelut/sahkoinen-taloushallinto/sahkoinen-laskutus/>

Oma Säästöpankki Oyj. 2016a. Yritys. [Viitattu 12.9.2016] Saatavissa: <http://www.omasp.fi/yritys>

Oma Säästöpankki Oyj. 2016b. Puolivuosisikatsaus. [Viitattu 12.9.2016] Saatavissa: https://issuu.com/kumppania/docs/omaspuolivuosisikatsaus_2016

OpusCapita. 2016. Verkkolaskusanasto. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <https://www.verkkolasku.info/c/ec/vlinfo/info?infopage=1>

Pankkiasiat. 2016. Vakuutussäästäminen. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <http://www.pankkiasiat.fi/vakuutussaastaminen>

Putkuri, H. & Savolainen, E. 2016. Matala korkotaso koettelee pankkeja. Suomen Pankki. [Viitattu 5.7.2016] Saatavissa: <http://www.eurojatalous.fi/fi/2016/2/matala-korkotaso-koettelee-pankkeja/>

Suomen pankki. 2016. Suomen kotitalouksien euromääräiset lainat ja talletukset. [Viitattu 3.10.2016] Saatavissa: http://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/tase_ja_korko/2010/Pages/tilastot_rahallaitosten_lainat_talletukset_ja_korot_lainat_pt_kotitalouksien_lainat_ja_ta_8DA48CCE.aspx

Samlink. 2016. Tarinamme. [Viitattu 20.11.2016] Saatavissa: <http://www.samlink.fi/tarinamme/>

Taloussanommat. 2016. Fiva: pankkien tulot entistä riippuvaisempia sijoituksia. [Viitattu 5.9.2016] Saatavissa: <http://www.taloussanommat.fi/uutiset/2016/03/14/fiva-pankkien-tulot-entista-riippuvaisempia-sijoituksista/20162862/12>

Tieke. 2016b. Verkkolaskuformaattit. [Viitattu 4.7.2016] Saatavissa: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskuformaattit>

Tieke. 2016a. Verkkolaskusanasto. [Viitattu 11.12.2016] Saatavissa: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

Yrittäjät. 2013. SEPA-tietopaketti. [Viitattu 20.7.2016] Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/etela-savon-yrittajat/enonkosken-yrittajat/a/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/maksut-ja-maksaminen/sepa-tietopaketti-318439>

LIITTEET

LIITE1. Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset taloushallinnon asiantuntijalle ja hallinnon henkilöstölle:

Pääkysymykset

- Kuinka taloushallinto hoidetaan Oma Säästöpankissa pääpiirteissään?
- Mihin myyntireskontraa Oma Säästöpankissa käytetään?
- Mitä ohjelmistoa käytetään?
- Miten myyntilaskutus myyntireskontran kautta hoidetaan?
- Kuinka usein myyntireskontraa hoidetaan?
- Ketkä myyntireskontraa hoitavat?
- Millaisena näette myyntireskontran käytön tulevaisuuden Oma Säästöpankissa?
- Mitä mieltä olette nykyisestä toimintatavasta?

Pääkysymysten ohella esitettiin tarkentavia alakysymyksiä

- Milloin kyseinen toimintatapa tuli käyttöön?
- Ketä Oma Säästöpankki laskuttaa myyntireskontran kautta?
- Vaatiiko myyntireskontran hoito paljon aikaa tai vaivaa?
- Kuinka mahdolliset perintätoimenpiteet hoidetaan?

Haastattelukysymykset lakimiesharjoittelijalle ja varatuomarille:

Pääkysymykset

- Kuinka lakipalveluiden laskutus pääpiirteissään hoidetaan?
- Käytetäänkö laskutukseen myyntireskontraa tai jotakin muuta ohjelmistoa?
- Kuinka suorituksia seurataan?
- Kuinka perintä lakipalveluissa hoidetaan?

Alakysymykset

- Mitä mieltä olet tämänhetkisestä laskutustavasta?
- Laskutetaanko Oma Säästöpankin asiakkaita eri tavalla kuin asiakkaita, jotka ovat jonkin muun pankin asiakkaita?